香港申訴專員用箋 THE OMBUDSMAN, HONG KONG

来函档号：
本函档号：

香港特别行政区行政长官
董建华先生

董先生：

本人谨此按照《申诉专员条例》附表 1A 第 3(4)条的规定，呈上有关本人在二零零三年四月至二零零四年三月期间行使专员职能的情况的报告。报告并包括帐目报表，以及核数师就帐目报表所作的报告。

申诉专员 戴婉莹

连附件

二零零四年六月二十三日

香港干諾道中 168–200 號信德中心招商局大廈 30 樓
30/F, China Merchants Tower, Shun Tak Centre, 168–200 Connaught Road Central, Hong Kong
電話 Tel: 2629 0501 圖文傳真 Fax: 2956 0625
Home Page: http://www.ombudsman.gov.hk

申诉专员

帐目报告书
截至二零零四年三月三十一日止年度

核数师报告

致申诉专员

（根据《申诉专员条例》在香港成立）

本核数师已完成审核第 2 页至第 9 页所载之帐目，该等帐目乃按照香港普遍采纳的会计原则编制。

申诉专员及核数师的个别责任

《申诉专员条例》规定申诉专员须编制真实与公平的帐目。在编制真实与公平的帐目时，申诉专员必须采用适当的会计政策，并且连贯地应用该等会计政策。

本核数师的责任是根据审核工作的结果，对该等帐目提出独立的意见，并且根据双方同意的聘任条款，仅向你作为申诉专员提交报告书。除此之外，本报告书并无其他目的。本核数师不会就有关本报告书的内容向任何其他人士负上或承担任何责任。

意见的基础

本核数师是按照香港会计师公会颁布的审计准则进行审核工作。审核范围包括以抽查方式查核与帐目所载数额及披露事项有关的凭证，亦包括评估申诉专员在编制该等帐目时所作的重大估计和判断、所采用的会计政策是否适合申诉专员的具体情况，以及是否连贯地应用并足够地披露该等会计政策。

本核数师在策划和进行审核工作时，均以取得一切本核数师认为必需的资料及解释为目标，以便能获得充分凭证，就这份帐目是否存有重要错误陈述，作出合理的确定。在提出意见时，本核数师亦已衡量这份帐目所载的资料在整体上是否足够。本核数师相信，我们的审核工作已为下列意见提供合理的基础。

意见

本核数师认为，上述的帐目均真实与公平地反映申诉专员于二零零四年三月三十一日的财政状况及截至该日止年度的盈馀及现金流量。

罗兵咸永道会计师事务所
香港执业会计师

香港，二零零四年五月二十四日

申诉专员

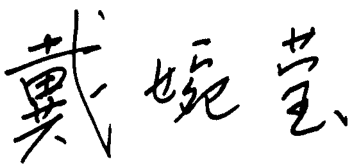
收支结算表
截至二零零四年三月三十一日止年度

	附注	2004 港元	2003 港元
收入			
政府资助金		93,230,836	112,534,921
摊销之政府资助金	7	3,379,576	3,359,677
银行存款利息收入		925,910	1,225,544
其他收入		11,889	3,601
		97,548,211	117,123,743
支出			
营运开支		63,946,230	86,527,214
本年度盈馀	3	33,601,981	30,596,529
上年度转入累积盈馀		52,963,626	22,367,097
转拨下年度累积盈馀		86,565,607	52,963,626

申诉专员

资产负债表
二零零四年三月三十一日结算

	附注	2004 港元	2003 港元
非流动资产			
固定资产	6	96,458,418	100,291,309
流动资产			
按金及预付款项		1,054,590	790,574
应收利息		28,752	401,761
银行结馀及现金		93,735,836	74,726,592
		94,819,178	75,918,927
流动负债			
其他应付款项及应计费用		2,359,296	17,897,370
应付约满酬金		3,900,222	2,070,289
政府资助金 — 流动部分	7	3,392,470	3,438,190
		9,651,988	23,405,849
流动资产		85,167,190	52,513,078
资产净值		181,625,608	152,804,387
分为：			
累计资金		86,565,607	52,963,626
非流动负债			
应付约满酬金		1,994,057	2,987,646
政府资助金 — 非流动部分	7	93,065,944	96,853,115
		95,060,001	99,840,761
		181,625,608	152,804,387



申诉专员

申诉专员

资金状况变动表
截至二零零四年三月三十一日止年度

	2004 港元	2003 港元
于 4 月 1 日结算的资金总额	52,963,626	22,367,097
本年度盈馀	33,601,981	30,596,529
于 3 月 31 日结算的资金总额	86,565,607	52,963,626

申诉专员

现金流量表
截至二零零四年三月三十一日止年度

	附注	2004 港元	2003 港元
营运活动之现金流入净额	8	17,706,437	36,542,032
投资活动			
收取利息		1,298,919	875,716
购置固定资产		-	(26,156,899)
收到用作购置固定资产之政府资助金		3,888	26,314,107
原定三个月以上到期之银行存款增加		(29,570,000)	(52,800,000)
投资活动之现金流出净额		(28,267,193)	(51,767,076)
现金及现金等价物减少		(10,560,756)	(15,225,044)
于 4 月 1 日的现金及现金等价物		12,726,592	27,951,636
于 3 月 31 日的现金及现金等价物		2,165,836	12,726,592
现金及现金等价物结馀分析：			
银行结馀及现金		93,735,836	74,726,592
减：原定三个月以上到期之银行存款		(91,570,000)	(62,000,000)
		2,165,836	12,726,592

申诉专员

帐目附注

1 概况

申诉专员于二零零一年十二月十九日根据法例确立为单一法团；其职能已于《申诉专员条例》订明。

2 主要会计政策

为编制本帐目所采纳之主要会计政策胪列如下：

(a) 帐目编制之基础

本帐目是根据历史成本惯例，并按照香港普遍采纳的会计原则编制，符合香港会计师公会颁布的会计准则。

(b) 收入确认

政府资助金及其他收入是按应计制入帐。

利息收入是根据未到期的本金，以适用的利息率按时间比例计算。

(c) 物业及设备

申诉专员作为非牟利机构，可获豁免遵照香港会计师公会颁布的会计实务准则第 17 号「物业、机器及设备」。

个别成本值少于一百万港元的物业及设备，会于购置年度内在收支结算表的相关项目中撇销。

个别成本值超逾一百万港元的物业及设备，均按成本减累计折旧及累计减值损失入帐，并按其预计的使用年限以直线法根据足以注销该等扣除减值损失后的资产成本的比率而计算折旧。其主要的年度比率如下：

土地及建筑物	按未届满的租赁期或预计的使用年限计算，以较短者为准
租赁物业装修	10%

(d) 政府资助金

于有理由确信申诉专员将会遵守各项附带条件，而该笔资助金亦确定会收取时，政府资助金即予以确认入帐。

关于收入的各项政府资助金均予递延处理，并按照其预备补偿的成本费用而须作配比的数额，在期内的收支结算表中予以确认。

关于购置固定资产的政府资助金，已作为递延收入包括在负债之内，并按照有关资产预计的使用年限以直线法计入收支结算表内作为贷项。

2 主要会计政策（续）

(e) 雇员福利

(i) 雇员可享有的假期
雇员可享有的年假于雇员已赚取假期时即予确认。雇员服务至资产负债表结算日期止可享有的年假，均已按年假的估计承担拨出准备。

雇员可享有的病假及分娩假或陪产假于实际放取时才予以确认。

(ii) 退休保障责任
申诉专员已在香港设立一项强制性公积金计划（「强积金计划」）。该项计划的资产存放于由独立的受托人管理的基金。申诉专员及其雇员均须按雇员相关收入的5%供款。申诉专员对强积金计划的供款于须缴付时即列作开支。

(f) 营业租赁

凡资产拥有权所涉及的风险及利益绝大部分皆属于租赁公司的租赁项目，均作为营业租赁入帐。根据营业租赁所支付的费用，在扣除租赁公司方面提供的任何优惠之后，以直线法按租赁期在收支结算表中支销。

3 本年度盈馀

本年度盈馀已扣除下列各项开支：

	2004 港元	2003 港元
核数师酬金	25,000	15,000
折旧	3,375,688	2,844,497
土地及建筑物的营业租赁租金	115,400	3,909,308
注销物业及设备（个别成本值少于一百万港元）	373,820	9,374,164
职员成本（附注4）	51,615,540	62,934,318

4 职员成本

	2004 港元	2003 港元
薪金及津贴	45,451,427	57,842,501
约满酬金	4,340,704	4,071,317
退休保障开支 — 强积金计划	758,322	638,375
未放取之年假	636,318	-
其他职员福利	428,769	382,125
	51,615,540	62,934,318

5 税项

根据《申诉专员条例》附表 1A 第 5(1)条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》徵收的税项。

6 固定资产

	租赁物业装修 港元	土地及建筑物 港元	办公室家具 港元	办公室设备 港元	汽车 港元	电脑设备 港元	总计 港元
成本							
于 2003 年 4 月 1 日	11,456,898	91,700,000	1	1	1	1	103,156,902
价格调整（注）	(457,203)	-	-	-	-	-	(457,203)
于 2004 年 3 月 31 日	10,999,695	91,700,000	1	1	1	1	102,699,699
累计折旧							
于 2003 年 4 月 1 日	640,600	2,224,993	-	-	-	-	2,865,593
本年度拨备	1,083,188	2,292,500	-	-	-	-	3,375,688
于 2004 年 3 月 31 日	1,723,788	4,517,493	-	-	-	-	6,241,281
帐面净值							
于 2004 年 3 月 31 日	9,275,907	87,182,507	1	1	1	1	96,458,418
于 2003 年 3 月 31 日	10,816,298	89,475,007	1	1	1	1	100,291,309

注：

关于租赁物业装修所涉及的成本，承办商与政府当局仍在磋商。据此，申诉专员已参照建筑署所提供的估计成本而作出价格调整，以反映经修订的成本数目。

7 政府资助金

有关金额是政府拨款作为购置土地及建筑物与租赁物业装修之用，按资产的可使用年期（分别估计为40年及10年）以直线法计算确认为收入。

	2004 港元	2003 港元
政府资助金	96,458,414	100,291,305
政府资助金之流动部分	(3,392,470)	(3,438,190)
	93,065,944	96,853,115

8 本年度盈馀与营业活动之现金流入净额调节表

	2004 港元	2003 港元
本年度盈馀	33,601,981	30,596,529
利息收入	(925,910)	(1,225,544)
折旧	3,375,688	2,844,497
摊销之政府资助金	(3,379,576)	(3,359,677)
营运资金变动前之营运盈馀	32,672,183	28,855,805
按金及预付款项增加	(264,016)	(262,972)
其他应付款项及应计费用（减少）／ 增加	(15,538,074)	6,905,014
应付约满酬金增加	836,344	1,044,185
营运活动之现金流入净额	17,706,437	36,542,032

9 项目费用之承担

	2004 港元	2003 港元
已订约但尚未拨备	-	187,250

10 通过帐目

申诉专员已于二零零四年五月二十四日通过这份帐目。

大事纪要

日期	重要事件
1988 年	
7 月 20 日	立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》
1989 年	
2 月 1 日	制定《行政事务申诉专员条例》 第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，J.P.履新
3 月 1 日	行政事务申诉专员公署正式运作
11 月 15 日	行政事务申诉专员成为国际申诉专员协会的成员
1994 年	
2 月 1 日	第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，J.P.履新
6 月 24 日	修订《行政事务申诉专员条例》 • 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介 • 将职权范围扩大，把一些主要的法定组织包括在内 • 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告 • 授权专员进行直接调查
6 月 30 日	委任顾问，向本署提供专业意见
7 月 1 日	「行政事务申诉专员」和「行政事务申诉专员公署」分别改称为「申诉专员」和「申诉专员公署」
10 月 1 日	招聘首批合约调查人员
1995 年	
3 月 1 日	将职权范围扩大，让申诉专员可以调查涉嫌违反《公开资料守则》的投诉
10 月 24 至 26 日	主办第十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议及国际申诉专员研讨会
1996 年	
1 月 25 日	推出「机构内部投诉处理计划」(「现处计划」)，以处理较简单的投诉
3 月 1 日	邀请非官守太平绅士参加太平绅士协助推广计划

大事纪要

日期	重要事件
4 月 16 日	申诉专员公署参与有关成立亚洲申诉专员协会的工作，并成为该会的创办会员
4 月 20 至 29 日	与中国监察学会展开交流计划
6 月 12 至 13 日	首次为公职人员举办投诉处理专题研讨会
9 月 5 日	资源中心启用
10 月 24 日	申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员 （直至 1999 年 1 月 31 日）
12 月 27 日	• 「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」 • 将职权范围扩大，让申诉专员可以调查先前不在其职权范围内的一些政府部门违反《公开资料守则》的投诉
1997 年	
4 月 1 日	推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法
7 月 25 日	设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构
1998 年	
5 月 8 日	申诉专员获选为亚洲申诉专员协会秘书长
7 月 1 日	首次颁发申诉专员铭谢状，感谢对提高公共行政服务水平作出特别贡献的投诉人
1999 年	
4 月 1 日	第三任申诉专员戴婉莹女士， J.P.履新
7 月 22 日	扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，嘉许在提高服务质素方面有卓越表现的公职人员
2000 年	
1 月 5 日	接受以电子邮件方式提出的投诉
7 月 27 日	进一步扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，嘉许在处理投诉方面达到专业水平的公职人员

大事纪要

日期	重要事件
11 月 2 日	申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员
2001 年	
3 月 28 日	推出电话投诉服务
4 月 1 日	设立本身的行政制度，为脱离政府机制作好准备
12 月 19 日	《2001 年申诉专员（修订）条例》生效 • 确立申诉专员为单一法团，有全权处理本身的财务及行政事宜 • 授权申诉专员订定属下人员的聘用条件及条款 • 在制度和运作程序上与政府「脱钩」 • 将调解方法纳入法例条文，作为另类排解纠纷方法，以便处理投诉
2002 年	
3 月 28 日	购置永久办公地方
9 月 6 日	迁到位于上环信德中心的永久办公地方
10 月 16 日	申诉专员获选为国际申诉专员协会秘书长
2003 年	
11 月 12 日	调解训练课程的培训对象扩大至《申诉专员条例》附表所列机构的人员
2004 年	
1 月 7 日	申诉专员获邀出席在蒙古首都乌兰巴托举行的「优质管治」国际会议，以亚太区的申诉专员身份首度在会上发表演说
3 月 9 日	政府宣布再度委任戴婉莹女士， J.P.为申诉专员，任期五年（2004 至 2009 年）

二零零四年六月



二零零三／零四年度正值本人首度担任申诉专员五年任期届满之时。

回顾过去，申诉专员公署最重要的历程，是在行政和运作上脱离政府机制；这是自二零零一年十二月十九日《2001年申诉专员（修订）条例》通过后正式实施的。现时，本署几乎所有职员都以合约形式由本人聘任。另一个重要历程，则是在二零零二年购置了永久办事处。尽管面对财政紧绌问题，但由于脱离政府机制后能灵活和独立运作，本署已积存足够的储备金，藉以保留富经验的职员，同时也为日后的持续发展作好准备。

对外方面，本署与亚太地区以至世界各地的申诉专员及类似职能的机构一直保持联系。二零零零年九月，本人获选为国际申诉专员协会常务理事会成员，担任澳大利西亚暨太平洋区理事。目前，本人同时兼任国际申诉专员协会常务理事会和亚洲申诉专员协会常务理事会的秘书长。这些国际联系有利于与海外申诉专员组织开展积极的专业交流，对香港申诉专员制度的发展也有莫大裨益。

处理投诉方面，自二零零零年一月起，我们开始接受以电子邮件提出的投诉；二零零一年三月，我们又推出电话投诉服务。此外，《2001年申诉专员（修订）条例》更确定了本署初步查讯和调解服务的法律基础。

在一九九九／二零零零年度至二零零三／零四年度这五年间，本署处理了近20,000宗投诉，并就经全面调查的投诉及初步查讯的个案分别提出了共1,018项和459项建议。大部分建议均获有关部门或机构落实，公共行政因而得以改善：指引更清晰、协调更形紧密、解答查询及处理投诉更有效率、职员培训得以加强、运作更具透明度，而公共问责精神愈发彰显。这方面的其他例子，请参阅本年报第六章。

在二零零二年的年报中，本人曾提到有些政府部门抱着「各家自扫门前雪」的心态和「得过且过」的工作态度。在本年度，本署特别关注到有些部门在履行职务时（特别是采取执法行动时），总是「决而不行」。其中一种情况，是向违例者连续不断发出通知书甚或警告信，却从不采取任何执法行动，以致通知书和警告信变成毫无意义的威吓，而市民亦看穿部门这种迟疑的态度。另一种迟迟不采取行动的现象，是以缓急次序安排为借口。有一两个部门似乎惯

绪言

于把许多事务界定为「无须优先处理」，然后长期搁置，不予处理。这种态度及办事方法不仅会使违规者变本加厉，令市民愈发感到不满，更严重的是市民会因此而蔑视有关部门，甚至整个政府。

大部分的部门及机构，都能认真和积极地处理本署转介的个案。在回应本署的查讯时，能够提供详尽的资料；如有需要，更会让本署人员查阅多年前的档案记录。对于他们的支持，本人谨致衷心谢意。另一方面，本人也希望提醒投诉人提供一切有关的资料；他们必须就投诉提供表面成立的证据，说明他们如何受屈及感到受屈的原因。若投诉人只是提出空泛的指称，而无真凭实据，本署是不会接纳的。总而言之，我们需要投诉人和事涉机构双方的配合。

为了有效履行职务，本人与属下职员均须严格遵守《申诉专员条例》的保密规定。尽管如此，我们仍会致力提高透明度，让公众得知本署的工作。本人将继续定期举行记者招待会，与传媒见面，并且经常阅览新闻报道，以了解公众关注的问题。本署的工作一般都得到传媒广泛的报道，市民亦积极提供意见，这使本人及全体职员同感鼓舞。我们会继续留意传媒及市民对本署的意见和评论，并且不断检讨服务。

本署自一九八九年成立至今已经十五年，应该是检讨申诉专员职能和职权范围的适当时候，本人将以之作为新的任期内一项特别的任务。

第一章
行政

职员编制

1.1　这是本署在行政体制和运作程序上脱离政府机制后的第三个报告年度。在上一个年度终结时，本署根据《申诉专员条例》聘任的合约人员有76人，占全体职员的83%。在本年度内，我们继续招聘工作。截至二零零四年三月三十一日止，本署全体88名职员中只馀五名公务员，占5.7%。他们将会在二零零四年内全部调回政府。

图表 1.1

本署的合约人员（截至三月三十一日止）

	2000	2001	2002	2003	2004
合约人员	11 (13.2%)	16 (17.8%)	58 (59.2%)	76 (83.0%)	83 (94.3%)
公务员	80 (86.8%)	74 (82.2%)	40 (40.8%)	16 (17.0%)	5 (5.7%)
合计	91	90	98	92	88

1.2　为了确保服务的延续性，本署一直维持约40名具备经验和专业才能的合约调查员；同时亦为职员提供发展的机会，例如在二零零四年二月，本署安排两名原本只是负责答覆查询和接听电话投诉的申诉助理调派往调查组，协助处理投诉。这项安排的目的，是要提供培训，让申诉助理日后有担当调查工作的机会。前线工作人员有机会接触署内不同职务，除可扩阔他们的视野外，更让有志者在本署发展事业，也令本署能够从内部培训及选拔有潜质的调查员。

1.3　本署继续聘用临时和非全职人员，应付季节性的工作量增加和专责项目的需要。例如本署聘请了一位临时职员，专责检讨本署的运作程序、工作方法和运作指引；其他临时或非全职人员则协助处理个案或直接调查。

职员培训

1.4　自二零零三年年初以来，本署再聘请了十名合约调查员，因此，在本报告年度内，合约调查员共有36人。新入职的人员均会接受入职指导和在职培训，以协助他们适应本署的工作，在履行调查职务时，能够确保服务的质素。鉴于政府当局肯定在未来几年将会逐步削减资源，培训对于维持本署职员的专业水平和经验尤为重要。

1.5　入职指导方面，本署会先安排新入职的人员到不同组别工作，让他们熟悉本署的各项服务，例如评审接到的投诉及决定处理的方式。至于在职培训方面，较资深的人员会在日常工作中提供指导和意见。在适当的时候，本署更会把他们轮流调派到不同的工作岗位，以提升他们的专业水平，协助他们发展潜能。

1.6　各调查组每周定期举行的会议具有指导作用，因为大家可以在会议上交流意见和分享经验。如有特定的议题值得安排特别座谈会，本署会举办研讨会，让职员讨论问题或提出疑问，并在会上传达有关的意见和信息。申诉专员亦会定时出席这些小组座谈会和研讨会，藉此与职员直接对话，说明她的理念和阐释她对各项事情的观点和立场。

1.7　为了提高职员的专业水平及让他们掌握新的技巧，本署也会邀请专家主持研讨会，或者为职员特别设计课程。在本年度内，本署聘请了香港调解会的导师，教授调解技巧；又委托全人发展中心安排课程，讲授如何与需要特别照顾的投诉人沟通。

1.8　为了充分利用培训的机会及促进彼此了解，本署特别拨出调解课程的部分名额，邀请几个较常接到市民投诉的政府部门选派人员参与。这些部门包括食物环境卫生署、

邮政署、民政事务总署、房屋署和运输署。我们相信，调解技巧有助这些部门解决在日常运作中接到的投诉。来自各部门的参加者对这项课程都给予好评。

充分利用资源

1.9　自脱离政府机制后，本署便利用一笔过拨款的方式运作。为配合政府削减公共开支的决定，本署在二零零四/ 零五年度的拨款将减少6.8% 。

1.10　为确保本署财政稳健，我们一直厉行节约措施及严格控制开支。这几年来，本署不断检讨组织架构和人手编制；推行职务多元化；将职级合并；职员增薪须凭优良的表现；以及聘请临时或非全职人员，以应付季节性或突发的工作量增加等。本署致力精简人手，确保人尽其才，服务卓越。

1.11　由于薪酬占整体开支逾八成，本署已着手检讨现有薪酬结构，以达致最佳成本效益，为将来早作筹谋。检讨的重点是现金津贴的水平及职员在续约时应获得的增薪点，最终目的在积谷防饥，确保服务延续，不受将来财政紧绌影响，并维持职员的稳定性，为他们提供合理机会，发展事业前途。

对本署的投诉

1.12　在本年度内，本署接到并终结了11宗有关本署人员及工作程序的投诉，比上年度增加三宗。这或多或少反映出市民对本署所提供的服务有更深认识，期望也不断提高。无论这些投诉是否意味着我们的表现未如理想或有不足之处，本署都极为重视并认真处理，因为每宗投诉都提供了反思的机会，让我们检讨在工作上的决定及程序，甚至更新工作方式，改善运作。

1.13　有时候，针对本署人员的投诉，是源于投诉人对其个案的审研结果或申诉专员所作的结论感到不满或失望。这种情况始终难免：本署调查投诉，旨在找出事实真相，确保行政公平，但有些投诉人却以索偿甚或要事涉人员受处罚为目的，这些实在已超出本署的职能。

图表 1.2

二零零三 / 零四年度终结的
对本署的投诉

投诉性质	成立	部分成立	不成立	未能作出定论
工作人员态度（包括延误及疏忽）	1	2	7	—
工作程序	—	1	—	—
合计	11			

预防非典型肺炎的措施

1.14　二零零三年年初，严重急性呼吸系统综合症（「非典型肺炎」）爆发，全港市民均齐心采取防范措施，遏止病毒蔓延。在这段非常时期，本署也实行了多项防疫措施，保障职员和访客的安全。这些措施包括：

- 职员本身佩戴防护口罩；以及
- 为访客提供口罩和即用即弃的消毒湿纸巾。

1.15　二零零四年年初，我们在接待处装设了红外线体温探测仪，作为常规和长远的预防措施，探测访客的体温是否有高出正常标准，若发现高出标准，本署会特别小心接待。

职员建议计划

1.16　本署在本年度设立「职员建议计划」，奖励职员就改善或精简制度与程序方面提出切实可行的建议，提高工作效率和成效。这项计划的目标在于：

- 善用能源或时间、资源及物料；
- 充分善用各项设备；
- 简化办事方法及程序；
- 加强职员关系和激励士气，以提高专业水平和效率；以及
- 确保职业安全及健康、加强办公室保安、提高服务质素或产量。

1.17　建议书会交由审核委员会评审，委员会成员包括副申诉专员、两位助理申诉专员和总行政主任。

1.18　优异的职员建议经申诉专员采纳后，视乎有关建议的实际效用，可获颁发现金奖励或奖状，又或二者同时兼得。

权力及权限

2.1　申诉专员由香港特别行政区行政长官委任。根据香港法例第397章《申诉专员条例》(「条例」)，申诉专员有独立的法定自主权，在行使其职权时能做到无私无畏，不偏不倚。

权力及职能

2.2　申诉专员的职能，涵盖调查条例附表1所列的公营机构的行政失当事宜，可以处理投诉及主动进行直接调查。

图表 2.1

「行政失当」的定义 — 条例第2条

「行政失当」指行政欠效率、拙劣或不妥善，并在无损此解释的一般性的情况下，包括：

(a) 不合理的行为，包括拖延、无礼及不为受行动影响的人着想的行为；

(b) 滥用权力(包括酌情决定权)或权能，包括作出下述行动：

(i) 不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的行动，或按照属于或可能属于不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的惯例而作出的行动；或

(ii) 完全或部分基于法律上或事实上的错误而作出的行动；或

(c) 不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序。

进行调查的权力

2.3　当有人向申诉专员公署提出投诉时，申诉专员可根据条例第7条进行调查，除非投诉事项在其职权范围以外，或调查工作因受条例的限制而不得跟进(参见**第2.13段**至**第2.15段**)。调查的形式可以是初步查讯或全面调查。法例亦规定申诉专员在展开全面调查前，必须通知所涉机构。

2.4　根据条例第11A条，申诉专员在决定是否须就投诉进行全面调查之前，可先进行初步查讯。条例第11B条赋予申诉专员权力，可以在事涉各方同意的情况下，以调解方式处理投诉。假如在进行初步查讯或调解后，申诉专员认为需要进行全面调查，则会通知投诉所涉各方。有关本署的初步查讯及调解服务的详情，可参阅**第四章**。

2.5　对于某一项投诉是否在其职权范围之内，须由申诉专员断定。假如申诉专员认为某项调查工作是符合公众利益的，即使投诉人已撤回其投诉，申诉专员仍可继续调查。

2.6　条例亦赋予申诉专员权力，尽管在没有接到投诉的情况下，仍可以就行政失当事宜进行调查。有关本署这方面的工作情况，详载于**第三章**。

2.7　和世界各地的申诉专员一样，香港申诉专员拥有广泛的调查权力。条例第13条订明，申诉专员有权传召任何人并加以讯问，或要求有关人士提供任何他所管有或控制的资料、文件或物品。

2.8　条例第20条授权申诉专员，可随时进入及视察附表所列机构的任何处所，并在该处所内进行属其职权范围内的调查。

权力及权限

2.9　根据条例第 23 条，任何人若无合法辩解而妨碍申诉专员或她的人员行使条例所赋予的权力、不遵从他们所提出的合法要求、向他们作出虚假的陈述或以其他方式明知而误导他们，即属犯罪，可判处罚款10,000 元及监禁六个月。

图表 2.2

调查的权力
• 传召证人
• 取得文件（包括机密文件）
• 进入处所
• 若对调查工作不予合作，可被判罚

调查报告

2.10　根据条例第 17 条的规定，申诉专员必须把调查的结果通知投诉人。

2.11　条例第 16 条授权申诉专员，在完成全面调查后可就有关调查结果、意见和建议作出报告。申诉专员如要作出这种报告，会先让所涉机构提出意见，并把这类意见纳入最终的报告内。该报告会送交所涉机构的首长，假如他不同意调查的结果，又或拒绝接纳有关的建议，申诉专员可考虑把报告向行政长官呈交。

2.12　申诉专员公署不是法庭，申诉专员提出的建议亦非如法庭的裁决般具约束力。然而，若是有机构未能充分采取行动或没有落实申诉专员的任何建议，则可向行政长官提出报告。条例第16(6)条规定，在申诉专员向行政长官呈交报告后，政府当局须于一个月内，或行政长官厘定的更长期间内，安排把有关报告的文本提交立法会省览。

职权的限制

2.13　申诉专员的权力并非完全不受限制。条例第8条与附表2共同订明不受申诉专员调查的行动。

图表 2.3

申诉专员不得调查的行动－条例附表 2
• 与保安、防卫或国际关系有关的行动
• 法律程序或检控任何人的决定
• 行政长官行使权力赦免罪犯
• 合约或商业交易
• 人事方面的事宜
• 政府颁授勋衔、奖赏或特权
• 行政长官亲自作出的行动
• 有关施加或更改土地权益的决定
• 与《香港公司收购、合并及股份购回守则》有关的行动
• 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

2.14　政府政策及专业判断不在申诉专员的职权范围之内，因为这些基本上都不是行政事宜，然而，却可能是引致市民投诉的根源。本署经常接到有关上述事项的投诉。对于这类投诉，申诉专员仍会一丝不苟地审研，研究当中是否尚有涉及行政方面的问题，以便运用其职权进行调查。

2.15　条例第 10(1)条列明申诉专员不得进行调查的限制。

图表 2.4
调查投诉的主要限制 – 条例第 10(1)条
• 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
• 投诉由匿名者提出
• 投诉人无从识别或下落不明
• 投诉并非由感到受屈的人或适当的代表提出
• 投诉人及投诉事项与香港并无任何关连
• 根据法例，投诉人有权提出上诉或可以循法律程序（司法覆核除外）寻求补救办法

2.16 根据条例第 10(2)条的规定，申诉专员可在若干情况下决定不对某项投诉展开调查。

图表 2.5
申诉专员可决定不展开调查的情况 – 条例第 10(2)条
• 以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处
• 投诉关乎微不足道的事
• 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出
• 因其他理由而无需调查

2.17 申诉专员假如决定不进行或中止某项调查，则必须把其决定和理由告知投诉人。本署会严谨地评审接到的每一宗投诉，以确定投诉事项是否在申诉专员职权范围之内。投诉事项若不在职权范围之内，本署会尽快通知投诉人，并解释为何不能或不会跟进他的投诉。我们亦会尽可能提供协助，告诉他应向哪些机构寻求解决办法。

2.18 要清楚界定条例附表 2 所列不受本署调查的行动的范围，有时并不容易。本人在这方面持较开放的态度，只要投诉事项的性质与行政事务有关，都会尽量安排审研和查讯，目的是把握机会，谋求公共行政方面可以改善的地方。

2.19 对于条例第 10(1)条订明本署在调查投诉时的某些限制，申诉专员有权酌情处理。在决定是否进行或中止某项调查时，本人会审慎地行使酌情权和遵守条例的有关规定。

保密规定

2.20 法例规定，本人和属下所有人员，以至本署的顾问均须遵守保密条文，在执行职务时所知悉的全部资料须绝对保密。违反保密条文属刑事罪行，可判处罚款50,000元及监禁两年。

2.21 立法会议员、社区领袖、市民和传媒亦不时会把投诉转介到本署，并希望本署把处理个案的进展情况告诉他们。对于他们的支持，本署衷心感谢。我们欢迎他们继续把投诉个案转介本署，但基于法例规定，本署不得与第三者讨论或披露任何投诉个案的调查情况或结果。除了以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告外，本署不能亦不会答覆任何与个案无关的人士就个别投诉提出的查询。本人谨此向所有曾把投诉转介到本署的人士致谢，并感谢他们能体谅和尊重本署必须遵守保密条文的规定。

权力及权限

2.22　在处理投诉个案时，本署会向所涉机构索取投诉人的个人资料，亦须把投诉人向本署提供的文件复印和转交有关机构参考，但在展开各项查讯之前，本署定会先取得投诉人的同意，藉以保障投诉人的个人资料私隐。假如投诉人不同意，本署将不能跟进其个案。

2.23　保密条文是申诉专员制度的基石。本署人员在执行职务时，均会严格遵守。保密条文旨在确保任何人士或机构可毫无保留地向本署提供资料，而无需担心因身份或有关资料被披露可能带来的后果。

2.24　在本年度内，由于一名投诉人要求查阅本署在调查过程中收集得到的资料，导致本署与个人资料私隐专员公署就如何同时遵守条例的保密规定和保障个人资料的原则进行了一番讨论。这方面所带来的挑战，在**第五章**有详细论述。

申诉专员的酌情权

2.25　条例订明申诉专员拥有酌情权，可决定是否展开、继续或中止某项调查。这项酌情权使本人可以更加善用资源，为市民提供更佳服务。

2.26　由于拥有法定自主权，申诉专员就投诉个案所作的决定是最终决定。任何人如对决定感到不满，可要求本署覆检其个案，或向法院申请司法覆核。

直接调查

3.1　申诉专员自一九九四年起获《申诉专员条例》第7(1)条第(ii)段授权，可以主动进行直接调查(「直查」)。申诉专员因此拥有决定权，尽管在没有任何投诉的情况下，仍可以审研有需要检讨的行政制度、程序或措施，并提出改善建议。本人十分重视这项直查的职能，因为可使本署能够从更宏观的角度，就重大问题展开独立的调查，以及审研那些影响广大市民的制度上的流弊。

3.2　本署于不久前委托政府统计处进行了一项意见调查，结果显示只有小部分市民知道本署有权进行直查（参见***第七章***有关***主题性住户统计调查***的章节）。我们会在日后的推广工作加强宣传本署的这项职能。

进行直查的目的

3.3　本署进行直查的目的在于：

(a)　彻底跟进调查个别投诉亦不能解决的关于制度上的各项问题；

(b)　预防可能出现的投诉，而及早消除问题；以及

(c)　针对某些相信或怀疑是引致投诉的根源。

3.4　我们希望藉着进行直查，能够改善公共行政的质素，以及促进问责精神。这亦有助政府了解现时知识及要求日高的市民，回应他们的诉求和期望。

选定直查项目

3.5　本署有一个常设的小组委员会，专责选定及监察直查项目，审议过程十分严谨。小组委员会由副申诉专员主持，两位助理申诉专员和直查组的成员均会参与审议过程。

3.6　本署决定进行直查，可能是由于政府推出新政策或修订了某些政策，或是发生了一些备受关注的问题，又或是市民屡次就某些事情向本人投诉。直查项目通常是：

- 关乎社会的利益、诉求或期望；
- 不可以在法庭或审裁处解决；
- 涉及广泛的层面或广受市民关注的事项；以及
- 并非另有机构正在调查或研究的事项。

直查的方法

3.7　本署设有一个专责直查工作的小组。虽然我们在直查方面的法定权力与调查投诉的权力相若，不过直查一般较为全面，调查的范围亦较广泛。除了知会有关机构外，本署在展开直查之前亦会先作宣布，邀请有关的业界人士和市民提供意见。然而，就个别投诉而进行的调查则因为受保密条文的限制，与此截然不同。此外，本署亦会联络我们相信能够就直查事项提供资料或意见的人士和机构。

3.8　在正式展开直查之前，我们可能先评审有关的事项。为此，我们会透过各种途径，收集公开的资料，例如年报及网页、相关的法例和传媒的报道等。我们亦会向所涉机构直接索取资料。假如初步研究显示有需要进一步审研，申诉专员会在公布进行直查之前，正式通知有关机构的首长。若初步审研显示并无严重行政失当，本署亦会把审研结果告知有关机构，并拟备一份直查审研报告，当中载有本署的观察所得及建议。这些报告存放在本署的资源中心，供市民查阅。

过去的直查工作

3.9　自一九九四年获授权进行直查以来，本署已完成共46项直查，并提出了628项建议。已完成的直查一览表载于**附件6**。我们要求所涉机构在调查完成后六个月内汇报有关落实本署建议的进度，并会继续监察，直至有关建议全部落实为止。

3.10　过去五年，本署进行了共23项直查：

图表 3.1

过去五年进行的直查数目

1999 / 2000 年度	3
2000 / 01 年度	5
2001 / 02 年度	4
2002 / 03 年度	6
2003 / 04 年度	5

3.11　在本年度内，除进行五项直查外，本署亦完成了五项直查审研工作（参见**图表3.4**）。

图表 3.2

本年度公布的直接调查报告

2003 年 5 月 22 日	根据《教育条例》推行普及基础教育的情况
2003 年 7 月 2 日	综合电话查询中心的运作
2003 年 11 月 14 日	民政事务总署在大厦管理及维修方面为业主和业主立案法团提供的协助
2003 年 12 月 18 日	防止滥用综合社会保障援助计划的机制
2004 年 3 月 4 日	香港考试及评核局如何妥善保管考试答卷

图表 3.3

正在进行的直接调查

宣布日期	调查事项
2003 年 11 月 14 日	政府当局对新界豁免管制屋宇违例建筑工程所采取的执法行动
2003 年 11 月 14 日	教育统筹局在二零零三／零四年度为资助小学超额教师所作的安排
2003 年 12 月 18 日	政府当局就《建筑物管理条例》所采取的执法行动

图表 3.4

已完成的直查审研报告

完成日期	审研事项
2003 年 6 月 13 日	处理有关涉及政府车辆的交通意外索偿个案的安排
2003 年 9 月 4 日	监管非专利巴士（居民巴士服务）在运作上有否遵守持牌条件的情况
2003 年 9 月 19 日	对道路工程车辆运作的监管
2003 年 10 月 24 日	临时关闭公众泳池的行政安排
2003 年 12 月 18 日	有关处理对电视广告的投诉的机制

3.12　在调查的过程中，所涉机构一般都相当合作。毕竟，我们的目的是协助这些机构改进行政体制、运作程序和工作方法，以改善公共行政。

处理投诉

本署接到的投诉

4.1　大部分投诉都是以邮递方式寄来本署。有些投诉人会亲临本署，向接待处人员提出投诉。本署的调查员会轮流担任当值主任，会见投诉人，如果投诉人以书面记述投诉事项有困难，本署的当值主任可以为他们记下投诉的要点，然后把记录的内容寄给他们核实。本署亦接受以电子邮件方式提出的投诉，但其后进一步处理投诉时发出的书信，则会邮寄给投诉人，以确保资料不会外泄。如果投诉事项较简单，而且是初次提出的，本署亦接受电话投诉[1]。一般来说，透过电话提出的投诉，应能在15分钟内说明投诉事项，所涉及的机构不多于两个，而且无须提供大量的证明文件。

图表 4.1

2001 / 02至2003 / 04年度接到的投诉数目

投诉方式	2001/02	2002/03	2003/04
亲临本署	260	425	324
书面 —			
来信	1,116	682	1,634
投诉表格	828	1,270	722
传真	664	978	972
电子邮件 #	360	613	742
电话 *	508	414	267
合计	**3,736**	**4,382**	**4,661**

\# 二零零零年一月开始

* 二零零一年三月开始

无论投诉人以何种方式投诉，本署都会要求他们提供识别身份的资料，因为法例规定，本署必须确定投诉人本身是受屈人士。

评审工作

4.2　本署的前线职员包括接待处人员、当值主任和评审组。评审组人员负责审核本署接到的所有投诉及查询。假如投诉事项一开始就明显地不在本人职权范围之内（**图表 2.3**），或由于受条例限制而不得调查（**图表2.4**），又或者申诉专员根据条例行使酌情权，决定不进行调查（**图表2.5**），则本署会尽量在15个工作天内通知投诉人，并尽可能提供协助，告诉他们向有关的机构求助或申诉的途径和方法（本署的服务承诺载于**图表 5.2**）。

4.3　本署设有四个调查组，所有在本人职权范围之内的投诉，均会于决定处理后交给指定的调查组审研。每个调查组均有一位总调查主任领导，直接向两位助理申诉专员中之一汇报。

初步查讯

4.4　在决定是否需要展开全面调查之前，本署会根据《申诉专员条例》第 11A 条先进行初步查讯，以掌握有关的事实和资料。初步查讯可以采用机构内部投诉处理计划（「现处计划」）或提供协助 / 作出澄清的方法进行。许多时候，投诉事项都能够在这个阶段得到解决或澄清。

1　电话会被录音，而本署亦会把笔录的内容邮寄给投诉人核实。

第四章
处理投诉

图表 4.2

初步查讯

类别	过程	终结的个案数目
现处计划	在取得投诉人同意后，把较简单的个案转介所涉机构，由该机构进行调查及直接答覆投诉人。申诉专员可以要求有关机构在回覆时提供特定的资料，并监察整个处理过程和审研有关的回覆。假如有关机构的答覆未能令人满意，申诉专员可以随时介入，或者采用提供协助／作出澄清的方法或进行全面调查。	203
提供协助／作出澄清	本署会先搜集与投诉个案有关的事实。假如这些资料能充分解释投诉事项，本署会把观察所得及调查结果告知投诉人，并在适当的情况下，建议有关机构采取补救方法和改善措施。假如所得的资料显示需要采取进一步行动，本署便会进行全面调查。	1,631

4.5　对于处理复杂程度各有不同的投诉个案，初步查讯都是一种重要的方法，所需的时间一般较短。然而，与全面调查的工作一样，本署会向有关机构提出建议，并且跟进他们落实建议的情况。从**图表 4.2** 可见，在二零零三／零四年度透过初步查讯解决的个案共有 1,834 宗。

调解

4.6　投诉若不涉及或只涉及轻微的行政失当，在获得投诉人和有关机构双方同意后，申诉专员可以采取「另类排解纠纷方法」(即调解方法)处理。《申诉专员条例》第11B条订明，这是事涉各方在自愿的情况下进行的过程，投诉人与所涉机构代表同意会面，藉此为投诉事项寻求双方都能接纳的解决方案。本署受过调解训练的调查员会以中立的调停人身份，协助双方对话，以便达成和解。

4.7　假使调解方法未能解决投诉事项，本署可以视乎情况需要而决定是否展开初步查讯。若进行初步查讯，本署会另外派调查员重新跟进个案，以确保个案得到公平的处理，而事涉各方在调解过程中所提供的资料，亦会绝对保密。

全面调查

4.8　对于涉及原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、制度上出现流弊或有显著缺失的复杂个案，本人会指示属下人员进行全面调查。调查过程涉及多方面的查讯及搜集证据工作。本署会查阅第一手资料和审研所涉事项的文件档案。如有需要，本署人员会要求所涉人士提供陈述书，或与他们会面。本署不时会徵询专业顾问的意见。这些顾问均由本人根据条例第6A条委任，为本人在执行职能方面提供意见及协助。他们都是在法律界、医学界和工程界享负盛名的专家和学者（专业顾问名单载于**附件 14**）。

4.9 被投诉的机构均有机会对本署的全面调查报告草拟本提出意见和评论，受本署批评的个别人员更有机会解释和申辩。本署向有关机构提出改善行政的建议，目的是促使公共行政更加开明问责、以客为本和提高透明度。机构的首长有责任定期向本人报告落实本署建议的进度。

调查工作与内部监察

4.10 申诉专员由一位副申诉专员、两位助理申诉专员和属下四个调查组协助调查投诉，并监察有关机构落实本署建议的情况。各级人员按申诉专员所授予的权力，代表申诉专员执行职务。一般而言，各组的总调查主任负责审核和监察属下调查主任的工作。所有调查报告和给投诉人的答覆，均会先经首长级人员审核，然后由申诉专员决定所作的结论。

4.11 本署设有电脑化的投诉处理系统，记录每宗投诉个案的资料，除了方便整理统计数字外，还可以让本人和首长级人员更密切地监察各项调查工作的进展。

4.12 因此，对于各调查组的工作，本署均会严格地监督。副申诉专员和两位助理申诉专员会与调查组的成员定期举行会议，藉此监察每宗个案的工作进度。这些定期会议让本署各级人员坦诚地交换意见、分析个案和讨论一些具争议性的问题，以便决定应该采取哪些跟进行动。更重要的是，这样可以确保本署人员按照相同的准则处理投诉，并藉着这些机会交流经验。

4.13 为清楚了解属下人员的工作情况，本人每月都会出席各组的会议至少一次，以便直接指导调查工作、澄清疑点，以及讨论处理某些复杂个案的策略。

4.14 本人亦会不时与属下人员举行公开研讨会，商讨一些与本署工作有关的理念、原则和观点。这些研讨会不仅可以促进本人与属下人员之间的了解，而且有助加强团队精神。藉着这些研讨的机会，本署可以订定划一的工作方法，同时改进运作程序和启发新的思维。

调查结果

4.15 每项全面调查工作完成后，本署即会根据投诉所涉及的行政失当的严重程度，将投诉个案归类为「成立」、「部分成立」或「不成立」。在本报告年度内，本人注意到有好几宗个案，投诉人所作的具体指称虽不成立，但本署在调查过程中却发现有关机构确实另有严重行政失当之处。本人觉得有责任把这些不妥善之处揭露出来。因此，本人增设「投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处」这个新类别，以强调我们在调查过程中发现的严重行政失当。各个类别的定义，均载于**附件2**。

《公开资料守则》

4.16 一九九五年三月，政府以试验性质推行《公开资料守则》，体现政府开明问责的精神。自一九九六年十二月起，政府将这份守则的适用范围逐步扩大，以涵盖所有决策局及部门。

4.17 倘若有决策局或部门不遵守这份守则的规定，拒绝向申请人提供他索取的资料，申请人可以向本署投诉，要求覆核该机构拒绝提供资料的决定。自一九九九／二零零零年度起的五年内，本署已处理了25宗这类投诉。

第四章
处理投诉

图表 4.3 自 1999 / 2000 年度起所处理有关《公开资料守则》的投诉数目	
1999 / 2000	8
2000 / 01	4
2001 / 02	1
2002 / 03	3
2003 / 04	9

持续出现的问题

4.18 本署虽然对每宗个案都进行独立审研，但有时候类似的投诉会持续出现，有需要展开更全面的审研。

渗水问题：引致投诉的常见原因

4.19 渗水问题至今仍然相当「常见」。这类个案涉及三个政府部门（即食物环境卫生署、屋宇署及水务署），他们在处理渗水问题方面各有特定的法定角色。倘若渗水问题在公共屋村发生，还会涉及香港房屋委员会和房屋署。由于这类问题继续成为投诉的主要和常见原因，本署认为可能须就这方面进行直接调查。

外判服务

4.20 自九十年代开始，愈来愈多政府部门把提供服务的工作外判予私人服务供应商，以期善用公帑并贯彻「小政府」的概念。面对政府财政紧绌，这将会是大势所趋。这样固然可为政府节省开支，然而，本署注意到，市民对于承办商提供的服务不满意及政府部门对承办商监管不力的投诉不断增加。我们发现，承办商的服务未如理想，是由于他们缺乏提供公共服务的经验、部门没有给予适当的指引，或者未有尽力监管承办商的工作。在好些个案中，部门和承办商更互相「推卸责任」（参见载于**附件 12** 编号 OMB 2002 / 4610 的个案撮要）。

4.21 本署认为，政府部门固然应该尽量利用外判政策所带来的好处，而不应对服务承办商处处实行所谓「微观管理」。但是，审慎的合约管理加上对承办商工作表现的严格监察，对于维持公共问责精神和服务水平是非常重要的。这包括：

- 在招标文件中清楚注明承办商必须具备的专业知识和经验；
- 确保合约清楚列明对服务水平的要求，并且让服务对象可透过如投诉机制等方法，得到服务质素的保障和保证；
- 为承办商提供清晰的政策指引和运作指南（可以与承办商共同拟订）；
- 向承办商的职员简介部门的期望；以及
- 透过经常的突击检查和赏罚分明的评核制度，切实监察承办商的工作表现。

4.22 归根究柢，须向市民负责的还是政府。假若政府部门未能预防或杜绝承办商向市民提供劣质服务，即构成行政失当。

政府部门之间的协调

4.23 在上年度的报告中，本人曾提及在某些情况下，当问题需要多个政府部门共同协调解决时，往往出现「推卸责任」的问题。这类个案在本年度继续出现。在一宗可作为事例的个案中，投诉人查询关于某渡轮公司申请在某公众码头上增设乘客设施的事项。地政总署和运输署多次推搪投诉人，互指对方才是负责的部门，要他自行联络对方。两个部门并没有就问题进行协商，谋求共识，以

致投诉人求助无门（参见载于**附件 12** 编号 OMB 2003 / 2039 及 2040 的个案撮要）。

4.24　政府部门之间的另一个协调问题，是未能充分理解各部门的不同政策结合起来对个别市民所造成的影响。在一宗可作为事例的个案中，屋宇署向某目标大厦的一名业主发出清拆令，要求他拆除一项僭建物，但根据现行政策，该署并没要求他一并拆除另一项僭建物。该名业主遵照清拆令拆除第一项僭建物后，才收到环境保护署(「环保署」)的劝谕信，希望他也拆除另一项含石棉物料的僭建物。屋宇署的清拆令及环保署的劝谕信使投诉人感到困扰。其实，两个部门在分别发出清拆令及劝谕信之前，可以协调得更好(参见载于**附件 12** 编号 OMB 2003 / 2024 及 2025 的个案撮要）。

不愿意采取执法行动

4.25　有些政府部门尽管遇到事涉人士三番四次对部门发出的通知甚或警告置之不理，但他们对采取执法行动仍迟疑不决。在若干个案中，食物环境卫生署(「食环署」)的人员由于事涉业主或住客拒绝让他们进入其处所，以致无法调查渗水投诉。根据法例，食环署人员大可申请手令进入有关处所。然而，他们却不愿意采取这项执法行动，只是不断尝试劝说有关业主或住客。结果，投诉人须忍受问题多月，而仍然无法知悉渗水的原因。

4.26　另一宗个案更令人讶异。一名公共屋村住户多年来屡次向房屋署投诉楼上的单位造成渗水，但是楼上住户不肯合作，拒绝让房屋署人员进入单位内视察。该署在四年内向她发出了共 61 封信（包括八封警告信），但仍然未能进入楼上单位。尽管如此，房屋署并未有根据租约行使其权力，向该名不合作的住户发出「迁出通知书」，执行进入单位的权力。结果，投诉人要无限期忍受渗水之苦（参见载于**附件 12** 编号 OMB 2003 / 1989 及 3238 的个案撮要）。

以缓急次序为借口

4.27　本署明白，政府部门面对人手和资源紧绌，需要为服务订定缓急次序，但这并不表示他们可以无所作为。本署接到多项投诉，指有些部门和职员（特别是处理土地行政的）抱有这种态度，把某些「无须优先处理」的工作视为「无须处理」。

4.28　在一宗可以作为事例的个案中，申请人在一九九九年年底申请在新界一幅土地兴建储物室。地政总署审批这类申请一般需时三个月，但通常不会优先处理这类申请。因此，这宗个案在二零零三年四月初(即超过40个月后)当该署就这类申请进行全面检讨，决定按照申请日期办理时，才获得处理，结果该署要到二零零三年六月才完成审批这宗申请。

4.29　本署不能接受有关部门以这类申请「无须优先处理」为借口而不予处理，因为市民有权知悉办理申请所需的时间，再者，若政府部门太长时间也不处理关于土地的申请，将会助长某些人不法使用政府土地。

向行政长官报告

4.30　在上年度的报告中，本人曾提及房屋及规划地政局、屋宇署和地政总署没有充分落实本署在一九九六年就新界的违例建筑工程问题进行直接调查后所提出的建议。故此，本人引用《申诉专员条例》第 16(3)条，向行政长官报告此事，而行政长官亦已指令房屋及规划地政局跟进。虽然该局向本署报

告了政府所采取的行动，但那些行动似乎并不足够。为确定有关问题的实际情况，本人已于二零零三年十一月十四日宣布再就这项问题展开直接调查（参见**图表 3.2**）。

图表 4.4

《申诉专员条例》第 16(3)条

专员如认为根据第(1)款向任何机构的首长提交的报告 —

(a) 在报告所指明的期间内，未获充分采取行动；或

(b) （如该报告并无指明期间）在他认为在所有情况下均属合理的期间内，未获充分采取行动，

则专员可将该报告及建议，连同他认为适宜提出的其他观点，向行政长官呈交。

4.31 本人不会轻易向行政长官呈交报告。希望各部门和公营机构都能够自发地采取行动，解决问题和改善情况。

第五章

工作与挑战

工作量

5.1　本署于本年度接到共12,552宗查询和4,661宗投诉，以及终结了4,345宗投诉。二零零三年，虽然市民全力对抗非典型肺炎疫情，但是本署接到的投诉数目并没有减少。不过，疫情确实阻延了多个政府部门及公营机构对本署调查工作的回覆，特别是医院管理局。

图表 5.1

1999 / 2000 年度以来接到的查询及投诉数目

年度	查询	接到的投诉	终结的投诉
1999/2000	9,323	3,101	3,411
2000/01	11,821	3,709	3,476
2001/02（10 1/2 月 *）	12,900	3,736	3,790
2002/03	14,298	4,382	4,370
2003/04	12,552	4,661	4,345

* 由2001/02报告年度起，本署报告年度的截算日期改为 3 月 31 日，以配合财政年度的截算日期。

服务承诺

5.2　本署的服务承诺胪列如下：

图表 5.2

服务承诺

查询	处理时间（视乎复杂程度）
致电或亲临本署	即时回覆或于 30 分钟内回覆
书面	5 至 10 个工作天内回覆
投诉	**处理时间（视乎复杂程度）**
初步评审及发出认收函件	本署会就所有投诉进行初步评审，并会发出认收函件 — 5 至 10 个工作天内
已终结的个案 — 不在职权范围内或受条文所限不得调查的个案 — 其他个案	发出覆函，并详细解释不进行调查的原因 — 10 至 15 个工作天内 3 至 6 个月
团体参观及讲座	**处理时间**
要求由專人帶領參觀本署	5 個工作天內
邀請本署人員主持講座	10 個工作天內

The Ombudsman 申訴專員

由于本署接到相当大量的投诉，各调查组一直承受工作压力。尽管如此，本署仍竭尽所能，在服务承诺的时限内完成处理个案。在本报告年度内，有78宗个案（即3.18%）未能按服务承诺目标完成，而上一个年度则有75宗（即2.84%）。导致处理个案需时较长的主要原因有下列几项：

(a) 个案性质非常复杂，需要更广泛的探讨和较详细的调查过程；

(b) 所涉文件数量庞大，需要额外时间研究有关资料；

(c) 在调查过程中，个案有新的发展；

(d) 个案因涉及法庭程序或执法行动而须暂停调查；

(e) 被投诉的机构就本署职权或决定提出抗辩或异议（详见以下各段）；以及

(f) 受非典型肺炎疫情的影响，部分机构未能及时回应本署的查讯（参见**第5.1段**）。

图表 5.3

	处理时间		
初步评审及发出认收函件	5个工作天内	6至10个工作天内	10个工作天后
1999 / 2000 (1999年5月16日 至2000年5月15日)	99.86%	0.14%	0
2000 / 01 (2000年5月16日 至2001年5月15日)	100%	0	0
2001 / 02	92.65%	5.85%	1.50%
2002 / 03	77.58%	11.84%	10.58%
2003 / 04	66.20%	30.74%	3.06%

	不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案			需要进行调查的个案		
	10个工作天内	11至15个工作天内	15个工作天后	少于3个月	3至6个月内	6个月后
1999/2000 (1999年5月16日 至2000年5月15日)	93.14%	4.54%	2.32%	45.00%	45.40%	9.60%
2000/01 (2000年5月16日 至2001年5月15日)	80.80%	18.60%	0.60%	50.60%	44.00%	5.40%
2001/02	58.90%	37.60%	3.50%	52.20%	38.50%	9.30%
2002/03	60.65%	37.11%	2.24%	57.52%	39.64%	2.84%
2003/04	71.51%	22.10%	6.39%	51.08%	45.74%	3.18%

第五章

工作与挑战

抗辩与争议

5.3　有时候，被投诉的机构或投诉人会质疑我们的决定或行动。这些抗辩及意见的反覆往来，难免导致处理个案的时间较长。

职权范围

5.4　被投诉的机构有时会质疑本署的查讯是否恰当，特别是当问题看来涉及《申诉专员条例》附表2所订明不得调查的事项，例如有关人事或合约事宜。本署向来审慎从事，严守本身的职权范围，遇到有争议性的个案，则只会审研当中与行政有关的问题（诸如造成延误或欠缺效率等）。本人一直以慎重而开放的态度履行申诉专员的职能，致力令政府更加开明，促使各部门及机构尽量提供以客为本的服务。

5.5　就以某宗指公务员事务局在执行纪律上有所延误的个案为例，本人明白条例对本署的限制，不得就人事问题进行调查。但是，由于所指延误的工作旷日持久，本人认为，当中可能涉及程序上欠缺效率，以及没有为投诉人设想的问题。简言之，这些都是在本人的职权范围之内。然而，本署其后徵询法律意见，结论认为根据条例的现有条文解释，即使是人事上的延误问题，申诉专员也不得展开任何行动。本人当然恪守法例，但对于有关条文是否对本署造成不必要的限制，又或者与自然公义的精神有所违背，则仍保持开放的态度。

5.6　另一方面，投诉人有时亦会质疑，本署为何在评审后认为投诉事项不在本署职范围内，而决定不跟进他们的个案。投诉人感到受屈，是由于他们声称遭受「显而易见」的不公平，以及有关机构对他们所关注的事项延误处理。他们无法接受或理解，申诉专员为何甚至不能研究有关个案。为了纾解问题，在实际可行的情况下，本署会把他们转介到合适的机关或渠道，以便他们寻求意见、协助或提出申诉。

保密规定与个人私隐

5.7　在查讯过程中，虽然本署有法定权力，可以索取与个案有关的任何资料，但是有些机构会以保密或保障私隐为理由，拒绝或拖延向本署提供资料。一般而言，各个机构都愿意与本署合作，本人向他们谨致谢意。不过，有部分或需要本署劝说一番才肯提供资料。在本年度内，本署无需行使条例所赋予的权力，传召不合作的证人到本署提供资料。然而，在一两宗个案中，我们仍须向有关人士解释申诉专员的权力，他们才愿意合作。

5.8　正如第二章所述，保密条文是申诉专员制度的基石，让本署能够取得所需的资料，有效地就有关行政失当的指称进行调查。在本报告年度内，一名投诉人要求本署提供在调查其投诉的过程中，向某政府部门取得的有关其个人资料的文件副本。本署拒绝他的要求，理由是我们已向他披露申诉专员认为须提供的所有资料，而其馀的资料根据《申诉专员条例》第15条的保密规定须予保密。然而，个人资料私隐专员认为，由于《个人资料（私隐）条例》对本署的保密条文并没有明确规定，因此保密条文本身不足以作为拒绝这种要求的理据。不过，个人资料私隐专员同意，本署保密条文所涵盖的文件，也许是根据《个人资料（私隐）条例》第58(1)(d)条可获豁免的个人资料，因此，本署可拒绝让投诉人查阅。

5.9　虽然上述事件已获得解决，但本人认为，《个人资料（私隐）条例》与《申诉专员条例》之间的潜在矛盾，尚需要进一步研究。

申诉专员的决定

5.10 就全面调查来说，本署会把任何与被投诉的机构或其属下人员有关的批评或负面意见通知该机构。本署通常会把这些批评或意见收纳在调查报告草拟本内，并会把草拟本送交有关机构。这些机构有时会对本署的观察所得提出保留意见或异议，尤其是当本署认为投诉成立的时候。他们经常提出连篇累牍的争辩或反对意见，然后要求与我们的调查员会面，反覆陈述理据和意见。本署会给予被投诉的机构及其属下人员充分机会，让他们申辩和解释，然后再仔细审研所有资料，最后才作出结论。假如他们的陈述是合理的，本署会把有关意见纳入调查报告内。即使本署不接纳他们的意见，亦会记录在调查报告中，并说明本署不接纳其理据和意见的原因。

部门不作回应

5.11 事实上，正如上文所述，各有关机构都会认真研究本署的调查报告。假如他们不同意调查报告草拟本的调查结果或建议，便会提出具体的意见。遗憾的是，在本报告年度内，本署有史以来首次须在所涉部门不予评论的情况下发出调查报告，这个部门便是地政总署。虽然本署曾多次发出催办函件，并且放宽回覆限期长达约三个月，但该署就是不作回应。在这情况下，本人决定发出调查报告，否则对投诉人便会极不公平。有政府部门竟然如此不合作，实令本署感觉到其机构文化存在较深层的问题。为此，本人已向地政总署署长跟进有关情况。

重新审研的个案

5.12 投诉人有时会对调查结果表示不满意，特别是当本署认为他们的投诉不成立的时候。有些投诉人要求本署覆检他们的个案，而有少数人更指本署个别调查员不公平、工作欠全面或不称职。由于所有调查报告均经本人亲自审研并批核，这类指责可被视为针对本人的决定，而非对本署个别人员的投诉。

5.13 引致投诉人要求进行覆检的原因撮要如下：

(a) 市民对服务质素的要求不断提高；

(b) 他们直觉地认为自己是有理的；

(c) 认为申诉专员只应完全支持投诉人的要求；以及

(d) 希望向有关机构施加压力。

5.14 本署会把任何反对意见作为上诉个案处理，审慎进行覆检，研究是否有新的证据，或可否从另一角度加以分析，并在覆函中尽量回应投诉人提出的相反意见。若发现有新的资料，便会重新展开调查。我们有特定的程序覆检个案，首先会要求当初负责有关投诉的调查员，就投诉人提出的覆检理由作出评论，然后实际的覆检工作会交由另一名调查员或总调查主任负责。覆检的结论一般须经副申诉专员审阅，再由本人审批及作最后决定。

5.15 在本报告年度内，本署共接到359宗覆检个案的要求，而在上一个年度则有280宗，增加28.2%，这可反映出投诉人更能明白他们拥有要求覆检个案的权利。不过，大部分投诉人只是重申他们的论点，以及对本署的结论表示不满。倘若他们能提出新资料或新角度，本署定会重新审研有关个案，并乐意修订原本的决定。在本报告年度内的359宗覆检个案中，有14宗（即3.9%）其后本署同意修订有关决定。

图表 5.4

重新审研的个案

结果 \ 理由	新证据		新角度		不在本署职权范围内	合计
	有	没有	有	没有		
改变决定	2	-	12	-	-	14
维持决定	-	306	-	-	39	345
						359

5.16 有些固执己见的投诉人会不断来信，甚至每天多次致电本署各级职员，以宣泄他们的不满情绪。本署同情他们和谅解他们的心情。然而，本署的首要职责，是确保对投诉人和被投诉的机构公平，这是《申诉专员条例》的精神，也是本署成立的目的。就某些投诉点纠缠不清、辩论不休，绝不符合公平原则，而且有浪费社会资源之嫌。本署只会根据新的证据或论点进行覆检，但却不能应投诉人无休止的要求覆核其个案。

总览

5.17 总括而言，市民对本署的意见或结论提出质疑，可令本署人员提高警觉和加强专业精神。本署人员致力确保所有调查都彻底和公平，并且乐意从不同的角度，进一步审研客观的事实。然而，本署绝不向压力低头，不会向歪理屈服，也不会协助或教唆任何人借投诉解决私人恩怨。

调查结果与工作成果

行政失当的主要类别

6.1 在本报告年度内，本署终结的大部分投诉个案都是指某些机构「出错、决定或意见错误」(31.2%），其次是「不按程序办事或延误」(10.2%）。换句话说，市民认为这些都是最常见的行政失当类别。然而，在本署进行全面调查[1]后认为投诉成立或部分成立的个案，则主要是「不按程序办事或延误」，以及「办事疏忽、有缺失遗漏的情况」，详情表列如下：

图表 6.1

确定的指称事项／行政失当的性质	在所有终结的个案中所占的百分比@	在所有认为成立的行政失当中所占的百分比#
出错、决定或意见错误	31.20%	14.90%
不按程序办事、延误	10.20%	21.30%
没有就投诉作出回应	6.90%	2.10%
职员态度欠佳	6.40%	6.40%
办事疏忽、有缺失遗漏的情况	6.00%	21.30%
处事不公、厚此薄彼	5.70%	8.51%

@ 在二零零三／零四年度终结的个案共有 4,661 宗，当中包括不在本署职权范围内的个案、受条文所限不得调查的个案、经初步查讯、调解或全面调查后终结的个案（参见表 1）。

本署在二零零三／零四年度进行全面调查的个案中，确定有 47 项指称成立。

申诉专员的建议

6.2 《申诉专员条例》规定，申诉专员在进行全面调查后，可就其提出的意见及理由作出报告，并且提出建议。这些建议大致可分为两类：

(a) 纾解不满的建议 —
旨在纠正错误，包括采取即时及长远的补救措施；

(b) 改善行政的建议 —
旨在令有关机构改善其整体或某方面的行政，包括修订某些制度、程序和工作方法，以纠正行政错误、堵塞漏洞或补救不足之处。

本人尊重政府当局制订政策的权力，但也会不时就政策提出意见，以促使有关当局注意某些政策可能已经不合时宜，或藉此引起公众人士的讨论。

6.3 有不少投诉是针对个别人员的行动或工作态度而提出的。为了提高公共行政的质素，本署在调查后提出的建议，一般旨在协助有关机构改善服务，而非施予惩处。因此，本署甚少建议对个别人员采取纪律处分，因为我们相信这方面应该由有关机构的首长决定。简言之，我们的目的是要求改进，而不是指责非难；是提出有建设性的意见，而不是吹毛求疵。

1 有别于以初步查讯方法处理的个案。初步查讯包括现处计划、提供协助／作出澄清及调解方法。

6.4　本人假如认为有关机构的首长没有就本署的调查报告采取适切的行动，即可以根据《申诉专员条例》，把报告及建议，连同其他意见，呈交行政长官。本人如认为曾有严重不当或不公平的情况发生，可向行政长官提交另一份报告；而在本人提交报告后一个月内，或行政长官厘定的更长期间内，该报告的文本须提交立法会省览。

《政府覆文》

6.5　自一九九五年开始，政府当局在向立法会提交申诉专员年报后的三个月内，便会向立法会提交《政府覆文》，汇报政府部门和法定机构采取了哪些跟进行动，以落实申诉专员的建议。这项安排反映出政府当局重视申诉专员在确保政府开明问责，以及促进公共行政公平方面的职能。

落实本署的建议

6.6　申诉专员制度的主要功能，是透过适当的调查后提出建议，以改善公共行政。本署提出并获得有关机构采纳的改善建议数目，是显示我们工作成果的一项指标。在二零零三／零四报告年度内，本署完成了284宗个案的全面调查及五项直接调查，并分别提出了121项及88项建议（合计209项），其中197项建议（即94.3%）已获有关部门及机构接纳，他们正在考虑的建议则有9项（即4.3%）。这些机构每落实一项建议，在公共行政方面便有所改善，为社会提供更佳的服务。

图表 6.2
本署提出的建议数目

年度	调查投诉后提出的建议	直接调查后提出的建议	总计
1999/2000	108	30	138
2000/01	131	59	190
2001/02 (10½ 月)	166	70	236
2002/03	173	72	245
2003/04	121	88	209

6.7　在本年度内，本署经初步查讯后终结的个案有1,834宗，包括现处计划个案203宗及提供协助／作出澄清的个案1,631宗，向有关机构提出了共223项建议，促请他们采取补救措施或改善行政。值得注意的是，在本署进行调查期间，有关机构往往会展开内部检讨，甚至随即采取改善措施。对于这种「自发性」行动，本署十分欢迎和赞赏；这亦证实本署经常担当着催化改善公共行政的角色。当然，我们必须向投诉人致意，感谢他们向本署提出其个案，从而促使有关部门及机构改善公共服务。

提高公共行政的质素

6.8　有关机构接纳及落实本署就改善行政提出的意见和建议，已促使公共行政在多方面得到改善，请参阅**图表 6.3**：

图表 6.3

公共行政得以改善的实例

改善之处	实例
(1) 制定清晰的指引，以便执行职务的人员清楚了解工作程序、采取划一的标准和发挥效率	房屋署曾调查一宗有关使用伪造文件申请公共房屋的个案。该署负责处理这宗个案的人员错误订定发现罪行的日期，以致个案过了法定起诉时限。其实，房屋署规定负责人员的上司须核实法定起诉时限，但由于负责人员在处理这宗个案时兼任其上司的职位，因此没有人再覆核法定起诉时限。 在本署提出建议后，房屋署已发出清晰的指引，确保不会再发生类似的错误。
(2) 为部门或机构之间的互相协调作出更好的安排	某业主在九个月内收到屋宇署就同一物业发出的三项违例建筑物的清拆令和劝谕信。由于屋宇署在不同时间发出这些清拆令和劝谕信，以致他在遵守有关规定时浪费时间和金钱，因而感到受屈。本署在调查后，发觉屋宇署辖下三个小组分别就不同类别的违例建筑物发出清拆令和劝谕信。虽然其中两个小组在采取行动之前曾互相协调，但第三个小组却与这两个小组协调不足。 在本署提出建议后，屋宇署已发出清晰的内部指引，确保属下各小组在向同一业主发出清拆令和劝谕信时，能够互相协调，同步进行。
(3) 采取措施改善解答市民查询／处理投诉的服务	投诉人不满意某互联网服务供应商的服务，于是向电讯管理局投诉。电讯管理局在了解投诉后，表示只可以调查违反《电讯条例》的个案。投诉人认为该局没有适当地履行其规管职责。本署认为，该局虽然已恰当地跟进投诉，但却没有清晰的指引，订明该局不会处理关于互联网服务供应商与客户之间因服务合约引起的投诉。 在本署提出建议后，该局已发出清晰的指引，让属下人员有所依循，并供市民参阅。

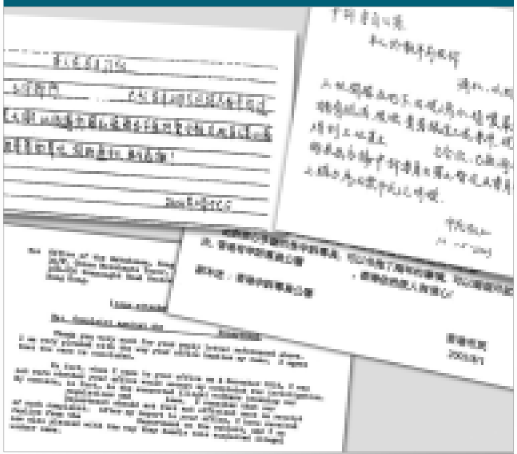
改善之处	实例
(4) 为属下职员提供培训及指引	在房屋署的建议下，某居者有其屋屋苑的业主决定成立业主立案法团。由于屋苑各座楼宇的入伙时间不同，大厦公契并不一样，该屋苑的业主因而需要成立两个业主立案法团，原本的屋苑管理基金亦须分拆。房屋署表示，在两个业主立案法团成立后三个月内，便可把基金分拆，但结果未能实现，因为房屋署人员低估了分拆基金帐目的复杂程度。 在本署提出建议后，房屋署已订定清晰的指引，并为职员提供培训，以改善日后的服务。
(5) 落实改善服务的措施	一对夫妇拟向社会福利署(「社署」)辖下某社会保障办事处(「保障处」)举报一宗怀疑诈骗综合社会保障援助(「综援」)的个案，但该处人员却指示他们向社署的诈骗案调查队(「调查队」)举报。本署在调查后，虽然发觉投诉人指称保障处不愿受理他们的个案一事并不成立，但保障处与调查队之间确实缺乏沟通。该署亦没有清楚告知市民，向保障处举报个案后，可无需再向调查队举报，反之亦然。 在本署提出建议后，社署已采用一站式的方法接受诈骗综援的举报，并向市民提供有关的资料。
(6) 为市民提供更多更清晰的资料	当行政会议在某星期二举行会议时，投诉人前往中区政府总部请愿，但却遭该处人员阻止，理由是她没有预先申请，她因而感到受屈，因为以个人身份请愿是无须预先申请的。本署在调查后，发觉政府发出的指引只提及在行政会议举行会议的日子请愿时有特别安排，但并没有详细的资料。此外，指引也没有说明有关安排是否适用于个人。 在本署提出建议后，行政司司长办公室已修订该份指引，订明这些特别安排的细则，并清楚说明这份指引适用于团体和个人。

对本署服务的赞扬

6.9　本署不时会收到投诉人和有关机构的致谢信，对我们不偏不倚、全面彻底的调查工作表示赞赏。本署视赞扬为一种激励，策勉我们继续改进。本署亦欢迎任何有助我们改善服务的意见。

图表 6.4

致谢信摘录



正面的投诉文化

6.10　毫无疑问，投诉多因感到受屈或不满而起，但这并不表示投诉都是消极和负面的。市民若真诚地作出投诉，其实只是适当地行使公民权利。有理据的投诉可以敦促政府重新检讨其政策、措施和程序，由申诉专员担当监察的角色。投诉其实是为我们提供机会去检讨和改进工作、纠正错误及进行革新。公共行政也因此得以进步、发展和改善。

6.11　多年以来，我们一直向市民和《申诉专员条例》附表1所列的机构推广正面的投诉文化。有关本署的公众教育及宣传推广活动，详载于**第七章**。

第七章

公众教育与对外关系

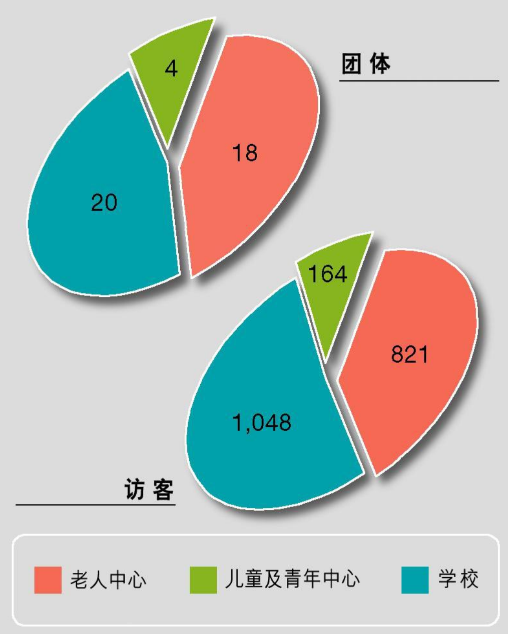
7.1　为履行本署的法定职能，我们推行多项社区推广计划，提高市民对本署工作的认识和了解。具体而言，这些公众教育和宣传推广活动的主要目的如下：

- 宣传本署的职能和服务；
- 鼓励公职人员建立积极主动的服务文化；以及
- 向市民、政府部门和公营机构推广正面的投诉文化。

由于非典型肺炎疫症在二零零三年上半年爆发，影响了本署各项计划的时间表。为了预防疾病和保障健康，我们重新拟定举办团体活动（如工作坊、外展讲座及参观访问）的规模和时间。

图表 7.1

到访资源中心的团体数目和访客人数



宣传工作

7.2　在二零零三年十一月至二零零四年一月期间，本署透过电台和电视广播宣传各项服务，并在巴士和地铁车厢内播放信息，让市民知悉如何向申诉专员提出投诉。此外，在本年度内，我们增加了播放宣传广告的次数；而为加强公众教育，我们亦在九个人流频密的公众地点（如地铁站、购物商场和公共屋村）举办巡回展览。

资源中心

7.3　本署的资源中心收藏了出版的各种刊物及各类与申诉专员制度有关的文献。在本年度内，资源中心增添了二百多份刊物。

7.4　我们欢迎个别人士和团体前来资源中心参观。团体的访问活动通常是首先参观资源中心，然后由本署的代表进行简介和互相交流意见。在本年度内，共有来自42个团体的2,033人到访资源中心；而上年度则有39个团体，共2,167人。

工作简介资料

7.5　本署的各种工作简介资料在多年前印备，故此我们须不时更新小册子、宣传单张和互动游戏光碟的内容。我们最近亦重新印制了服务承诺和有关直接调查的刊物，加入最新资料，并着手修订有关调解服务和「投诉锦囊」等小册子。另外，我们现正制作一套简介本署职能和职权范围的新短片，预计可于二零零四年年中完成，到时将向到访资源中心的人士放映，并在外展讲座中作为简介之用。

7.6　市民若要查阅有关本署的资料，可以到我们的网址 *www.ombudsman.gov.hk* 浏览。网页内载有本署的刊物，例如年报和《申报》，以及各项最新活动的详情和《申诉专员条例》等。市民亦可透过本署在二零零三年五月推出的互动电脑游戏，测试自己对本署的认识。我们会定期更新网页内容，以便市民知悉本署的工作和最新动向。

第七章

公众教育与对外关系

与传媒的联系

7.7　　在完成调查投诉个案后，申诉专员或会基于公众利益，以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查结果。此外，亦会在完成直接调查后发表报告，以鼓励良好公共行政及敦促公营部门提供优质服务。调查结果摘要载录于本署的定期通讯《申报》之内，在约每六至八个星期举行一次的记者招待会上派发给传媒。

7.8　　在本年度内，本署公布了五项直接调查及六宗投诉个案的调查结果。

图表 7.2



申诉专员主持记者招待会

图表 7.3

记者招待会

2003 年 5 月 22 日

- 公布有关根据《教育条例》推行普及基础教育的情况的直接调查结果
- 宣布进行有关防止滥用综合社会保障援助计划的机制的直接调查

2003 年 7 月 2 日

- 公布香港申诉专员第十五期年报
- 公布有关综合电话查询中心运作的直接调查结果
- 宣布进行有关民政事务总署在大厦管理及维修事宜上为业主及业主立案法团提供的协助的直接调查

2003 年 8 月 21 日

- 公布两宗不披露个案所涉人士身份的投诉：
  - — 房屋署对物业管理承办商监管不力，以致公共屋村公众用地被长期占用
  - — 民政事务总署在协助业主免费索取某屋苑全体业主名册一事上行政失当

2003 年 11 月 14 日

- 公布有关民政事务总署在大厦管理及维修方面为业主和业主立案法团提供的协助的直接调查结果
- 宣布进行三项直接调查：
  - — 教育统筹局在二零零三 / 零四年度为资助小学超额教师所作的安排
  - — 香港考试及评核局如何妥善保管考试答卷
  - — 政府当局对新界豁免管制屋宇违例建筑工程所采取的执法行动

2003 年 12 月 18 日

- 公布有关防止滥用综合社会保障援助计划的机制的直接调查结果
- 公布一宗不披露个案所涉人士身份的投诉：
  - — 食物环境卫生署在持牌人撤回食肆牌照转让申请一事上处理不当
- 宣布进行有关政府当局就《建筑物管理条例》所采取的执法行动的直接调查

2004 年 1 月 14 日

- 公布两宗不披露个案所涉人士身份的投诉：
  - — 房屋署延误处理一宗有关使用伪造文件申请公共房屋的举报个案
  - — 屋宇署在进行紧急工程一事上处理不当

2004 年 3 月 4 日

- 公布两宗有关房屋署但不披露个案所涉人士身份的投诉：
  - — 延误处理天花渗水问题；以及
  - — 对怀疑是渗水源头单位的住户不公
- 公布有关香港考试及评核局如何妥善保管考试答卷的直接调查结果

申诉专员不时收到报章及电子传媒的邀请接受访问。他们既是本署工作的重要评论员，也提供重要的渠道，一方面为我们传递公共资讯，而另一方面亦向我们反映市民的意见。

与立法会议员会晤

7.9　本署一向与社区领袖和组织保持紧密联系，以期获得他们对本署工作的支持。在二零零三年十二月和二零零四年二月，申诉专员与立法会议员举行会议，向议员讲解本署的最新发展情况和工作计划。

与各区区议会主席会晤

7.10　区议会是申诉专员掌握社区脉搏的理想途径。一如以往，在民政事务局常任秘书长的协助下，申诉专员在二零零四年三月与各区区议会的主席及副主席会面。申诉专员与他们交流经验，并藉此机会解释本署的职能，同时听取他们对市民普遍关注的问题的意见。

太平绅士提供的协助

7.11　本署自一九九六年开始推行「太平绅士协助推广计划」，旨在获得太平绅士的支持，透过转介投诉和提出公共行政方面值得关注的问题和不足之处，推广申诉专员制度。至目前为止，共有 359 位非官守太平绅士参加这项计划。他们参与本署举办的活动，从而熟悉本署的工作和发展情况。另外，在本年度内，本署特为太平绅士安排两项活动，参观和访问了香港中央图书馆和天文台。参加的太平绅士都认为这类活动很有帮助，使他们更深入了解政府各部门的行政工作。本署也有赖他们的热烈支持和宝贵建议，藉以改善我们的服务以至整体的公共行政。

第七章

公众教育与对外关系

图表 7.4



安排太平绅士参观香港中央图书馆

申诉专员嘉许奖

7.12　申诉专员嘉许奖旨在表扬在处理投诉上达到专业水平的政府部门和公营机构，同时推广积极的服务文化。本署在一九九七年设立这个奖项，奖励那些在申诉专员进行调查时，能够正面回应和积极配合的公营机构。自一九九九年起，本署已扩大这项计划的范围，同时表扬处事公平公正和提供高效率服务的个别公职人员；而自二零零零年开始，本署亦颁发奖项给能够持续地妥善处理投诉，从而有助大大改善公共服务的公职人员。

7.13　所有候选名单都会经遴选委员会审议，委员会由副申诉专员担任主席，成员包括两位助理申诉专员，以及调查组和外务组的主管。委员会在评审各候选公营机构时，会考虑他们处理本署转介的投诉的表现、回应本署要求提供资料的合作态度，以及他们对改善服务质素的投入程度（包括落实申诉专员的建议）。至于公职人员奖，政府部门和公营机构会提名在客户服务方面达到优良水平，堪为典范的公职人员，又或能长期持续地显著提高处理投诉质素的人员，供委员会评选。

7.14　二零零三年九月，本署举行一年一度的申诉专员嘉许奖颁奖典礼，共有11个机构的 21 名公职人员获得嘉许。

图表 7.5



申诉专员嘉许奖公营机构奖的得奖者与申诉专员合照留念

图表 7.6

二零零三年得奖机构一览
运输署（大奖）
食物环境卫生署
邮政署

图表 7.7

二零零三年得奖公职人员一览

机构	得奖人数
入境事务处	2
水务署	3
社会福利署	1
房屋署	3
政府飞行服务队	1
香港海关	2
食物环境卫生署	1
税务局	3
强制性公积金计划管理局	2
机电工程署	1
医院管理局	2

本署亦将于短期内发信给各公营机构，邀请他们提名属下人员角逐二零零四年的奖项。

「投诉处理」专题研讨会

7.15　由于非典型肺炎疫情的影响，原定于二零零三年四月举行的每年一度「投诉处理」专题研讨会延至十二月举行。这项活动的目的，是要提升公职人员处理投诉的专业水平，使大家对投诉有积极的看法，以及为他们培养正面的投诉管理文化。本署认为，市民的投诉正好促使有关部门和机构检讨与修订工作程序及方法，甚至重新厘订现有政策。

7.16　本年度的研讨会以「处理投诉：是合作还是对抗？」为主题。本署邀请了数位专家发表演说，与参加者分享经验，又让参加者以互动的形式，就特定议题进行分组讨论和交流意见，包括对本署的工作程序和方法的观感。报名参加的人数远超出预定的名额，可惜研讨会只能接待约 300 位公职人员出席。

图表 7.8



恒生银行常务董事兼副行政总裁陆观豪先生，J.P.（右）在「投诉处理」专题研讨会上发表演说

讲座及在职培训

7.17　处理投诉是公共服务的重要一环。大部分公职人员，尤其是前线人员，在工作上都要处理投诉，而且本身往往可能成为被投诉的对象。为了协助他们应付职务上的需要，本署不时为政府部门和大学举办讲座和培训课程。在本年度内，本署举办了共七次讲座，其中一次是关于调解服务的。本署的高级人员向参加者介绍我们的工作，并解答有关本署职权范围和运作的问题。

与其他机构的联系

7.18　与海外的申诉专员机构和国际申诉专员组织保持联系，对于任何一个有实效的申诉专员制度的专业发展，是十分重要的。大家可就不同的意见、工作方式和经验定期进行交流，这不仅有助提升专业水平和加强彼此的关系，更可以为日后的工作计划带来新的观点与角度。香港申诉专员是国际申诉专员协会的成员之一，也是亚洲申诉专员协会的创办会员。对于这些协会举办的活动，申诉专员都积极参与。

7.19　自一九九六年起（一九九九年除外），申诉专员一直是国际申诉专员协会的常务理事会成员，代表澳大利西亚暨太平洋区，并由二零零二年十月开始担任该协会的秘书长。二零零三年九月，申诉专员出席该协会在加拿大魁北克省举行的常务理事会会议，以及在巴布亚新畿内亚马当省举行的第二十一届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议。

7.20　申诉专员亦是亚洲申诉专员协会的秘书长。二零零三年十月，申诉专员出席该协会在澳门举行的常务理事会会议，并在二零零四年二月出席该协会在巴基斯坦首都伊斯兰堡举行的小组委员会会议。

与内地的交流活动

7.21　本署与中国监察学会定期进行交流活动。二零零二年十二月，中国监察学会的成员来香港访问，而申诉专员则在二零零三年十一月率领代表团到内地进行为期一周的交流。本署的代表团成员先后在北京、桂林和成都与内地的有关人员座谈，大家就监察公共行政的制度和方法交流经验和分享心得。

图表 7.9



申诉专员与监察部副部长黄树贤先生会面

7.22　此外，内地不时有官员及学者来香港参加培训课程，他们大多会安排半天的时间，前来本署参观访问。我们也乐于接待地区政府和公营机构的代表团，由首长级人员向访客介绍本署的工作。在本年度内，本署接待了21个团体共378人，并为他们举办讲座。

7.23　二零零四年一月，申诉专员获邀出席由瑞典国际发展与合作机构在蒙古首都乌兰巴托举行的「优质管治」国际会议，以亚太区的申诉专员身份发表演说，与蒙古的立法及行政机关代表分享她的经验，并就成立申诉专员制度一事向他们提供专业意见。

7.24　申诉专员公署的访客，以及申诉专员出席外国会议的一览表，分别载于**附件15**和**附件16**。

主题性住户统计调查

7.25　本署不时会透过政府统计处的「主题性住户统计调查」，了解市民对本署服务的意见。这类意见调查会就市民对本署工作的认识和观感收集数据。调查结果亦有助于本署评估市民对我们的期望，满足他们对优质公共行政的诉求。此外，调查报告也会为我们的公众教育和宣传策略提供指引。

7.26　最近一次的统计调查在二零零三年三月至五月期间进行，而上次调查则在三年前，即二零零零年年初进行。这次调查访问了约8,000个住户。大约72%的受访者表示知道本署的工作，比上次调查的结果上升了7%。此外，调查亦显示本署是市民提出投诉的主要渠道之一，证明了本署过去多年宣传和社区关系策略的成效，确实令人鼓舞。

7.27 调查结果亦为本署检讨宣传策略提供了指标：教育程度较高和从事经济活动的人士较多选择向本署提出投诉；市民较喜欢选择透过电话提出投诉；大部分投诉人关注的都是民生的问题；而许多市民并不知道本署有权进行直接调查。本署会依据这些指标，订定未来的宣传策略和工作计划。

7.28 这次统计调查结果的摘要载于**附件13**。

7.29 此外，在二零零三年八月中至十月期间，香港大学进行了一项关于「香港社会凝聚力」的调查，访问了1,054名18岁或以上的市民。这次关于市民对各管治部门和监察机构的信心的调查结果，令本署感到鼓舞。在这项意见调查中，本署的排名仅次于廉政公署。

图表7.10

据香港大学的调查结果，受访者给予各管治部门和监察机构的评分如下：

	平均分 *
廉政公署	8.15
申诉专员公署	7.47
香港警察	7.08
司法制度	6.75

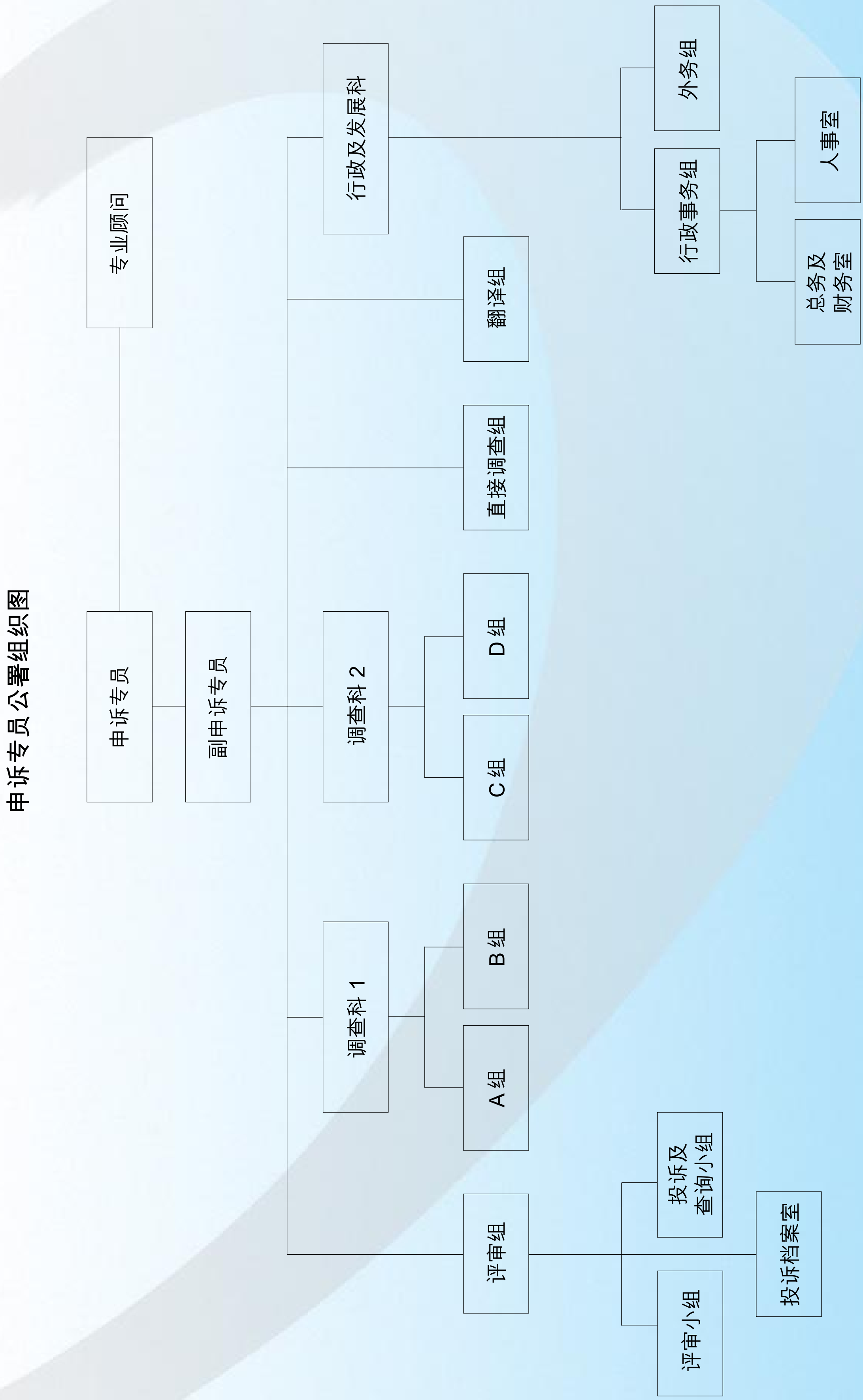
* 评分为1至10分：其中1分表示「全不信任」，10分表示「绝对信任」。

7.30 为了确定路向和提供更佳的服务，本署计划在来年进行一项服务对象意见调查。我们会继续提高社会各阶层对本署的认识，以及宣传使用本署服务的途径。

The Ombudsman 申訴專員

附件 1

组织图



申诉专员公署组织图
申诉专员
专业顾问
副申诉专员
调查科 1
A 组
B 组
调查科 2
C 组
D 组
直接调查组
翻译组
行政及发展科
行政事务组
总务及财务室
人事室
外务组
评审组
评审小组
投诉及查询小组
投诉档案室

附件 2

用语词汇

不成立

这是指本署根据《申诉专员条例》第 2 条中订明的「行政失当」一词的定义，审研投诉所针对的行动 ／ 应采取而没有采取的行动 ／ 决定，按其严重程度而对个案作出的评断。若是没有发现任何行政失当之处，则该宗投诉便会被评断为不成立。

中止调查投诉

这是指申诉专员根据《申诉专员条例》第 10(2)条，决定不跟进投诉，原因是：

(a) 以前曾调查该宗投诉，并证实投诉不成立；

(b) 投诉关乎微不足道的事；

(c) 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出；或

(d) 经考虑后认为无需调查或进一步调查。

未能就投诉是否成立作出定论

这是指在调查后，由于所搜集到的证据互有矛盾、不一致、零碎不全或缺乏独立证人提出佐证，以致不能评断投诉是否成立。简言之，就是无法就个案得出结论。

全面调查

这是指在接到投诉后根据《申诉专员条例》第 7(1) 条展开的调查工作。

成立

这是指本署根据《申诉专员条例》第 2 条中订明的「行政失当」一词的定义，审研投诉所针对的行动 ／ 应采取而没有采取的行动 ／ 决定，按其严重程度而对个案作出的评断。倘若本署在全面审研后发现整体上有行政失当之处，该宗投诉便会被评断为成立。

有可能成为正式投诉的个案

这是指匿名的投诉，或是投诉人向某个机构提出，而只是将投诉信副本送交本署备案的投诉。这类个案被视作完全无须跟进或暂时无须跟进的投诉。然而，假如有关机构没有适当地跟进，申诉专员可能决定介入。

附件 2

用语词汇

行政失当

这是指《申诉专员条例》第2条中订明的「行政失当」行为。基本上，行政失当是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括：不合理的行为、滥用权力或职权、不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误、无礼或不为受行动影响的人着想等行为。

投诉

投诉是一项具体指称，所针对的是某个机构或其职员的不当行为或不妥善的决定 ／ 行动，而这些行为、决定或行动影响到个别投诉人或整个法人团体，令其感到不满或受屈。

投诉已撤回

这是指投诉人主动撤回一项投诉。但是，视乎投诉的性质或严重程度，申诉专员仍可能决定继续调查。

投诉事项不在本署职权范围内

这是指《申诉专员条例》第 8 条与附表 2 共同订明的申诉专员不得调查的行动或事项。

投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处

这是指申诉专员认为投诉人所指称的事项不成立，然而本署在调查过程中却发现被投诉的机构另有严重行政失当之处的投诉个案。在这情况下，尽管投诉人没有就这些方面提出具体投诉，申诉专员仍会批评这些有欠妥善的地方，并把个案评断为投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处。

受条文所限不得调查

这是指根据《申诉专员条例》第 10 条的规定，调查工作因受限制而不得进行。

直查项目的审研工作

这是指审研某个关乎公众利益或广受市民关注而本署亦认为可能值得进行直接调查的项目的过程。在审研过程中，本署会收集该项目的背景资料，评审市民关注的程度，并考虑有关机构所采取的补救行动。

用语词汇

直接调查

这是指尽管没有接到投诉，申诉专员根据《申诉专员条例》第 7(1)条就某些事项主动进行的调查。

初步查讯

这是指根据《申诉专员条例》第 11A 条展开的查讯，以决定是否需要进行全面调查。

查询

查询是指要求提供资料或意见，并不是一项投诉。

部分成立

这是指本署根据《申诉专员条例》第 2 条中订明的「行政失当」一词的定义，审研投诉所针对的行动 ／ 应采取而没有采取的行动 ／ 决定，按其严重程度而对个案作出的评断。倘若只发现某一或某些方面有行政失当之处，则该宗投诉会被评断为部分成立。

提供协助 ／ 作出澄清

这是指一种初步查讯的方式，本署会向被投诉的机构收集所有相关资料。假如资料已完全解释有关投诉的问题，本署会把调查结果和观察所得告知投诉人，并就有关的补救行动和改善措施向事涉机构提出建议。若仍认为需要进一步行动，本署会展开全面调查。

调查

这是指《申诉专员条例》第 7(1)条订明的调查工作，可以是就投诉而展开的全面调查，又或是在没有接到投诉的情况下展开的直接调查。

调解

这是指在事涉各方自愿的情况下，根据《申诉专员条例》第 11B 条进行的过程，投诉人与有关机构的代表同意会面，商讨彼此愿意接受的解决方法。本署的调查员以中立的调停人身份协助双方对话，寻求和解。

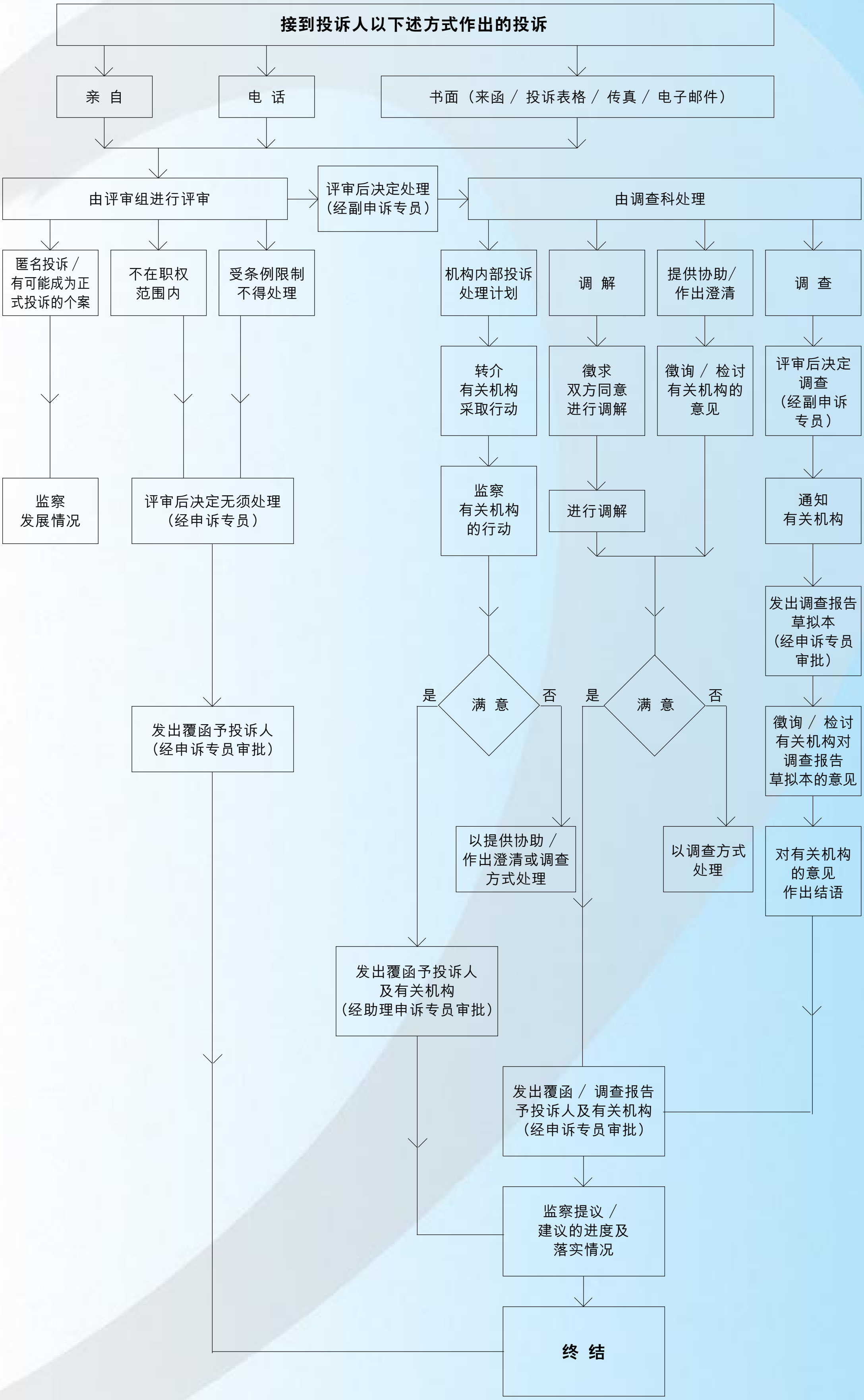
附件 2

用语词汇

机构内部投诉处理计划（「现处计划」）

这是指一种初步查讯的方式。本署在取得投诉人同意后，把性质较简单的投诉个案转介被投诉的机构，由该机构直接进行调查及回覆投诉人，并把回覆的副本送交申诉专员。在这些情况下，申诉专员或会要求有关机构就其回覆提交特定的资料、监察有关的过程和审核有关的回覆。倘若对有关机构的回覆感到不满意，便会决定介入。

处理投诉流程图


接到投诉人以下述方式作出的投诉
亲 自
电 话
书面（来函 / 投诉表格 / 传真 / 电子邮件）
由评审组进行评审
评审后决定处理（经副申诉专员）
由调查科处理
匿名投诉 / 有可能成为正式投诉的个案
不在职权范围内
受条例限制不得处理
机构内部投诉处理计划
调 解
提供协助/作出澄清
调 查
转介有关机构采取行动
徵求双方同意进行调解
徵询 / 检讨有关机构的意见
评审后决定调查（经副申诉专员）
监察发展情况
评审后决定无须处理（经申诉专员）
监察有关机构的行动
进行调解
通知有关机构
发出调查报告草拟本（经申诉专员审批）
是
满 意
否
是
满 意
否
发出覆函予投诉人（经申诉专员审批）
徵询 / 检讨有关机构对调查报告草拟本的意见
以提供协助 / 作出澄清或调查方式处理
以调查方式处理
对有关机构的意见作出结语
发出覆函予投诉人及有关机构（经助理申诉专员审批）
发出覆函 / 调查报告予投诉人及有关机构（经申诉专员审批）
监察提议 / 建议的进度及落实情况
终 结

附件 4

有关履行服务承诺的统计数字(二零零三年四月一日至二零零四年三月三十一日)

(A) 查询

	回覆时间		
致电或亲临本署提出的查询	即时	30 分钟内	30 分钟后
	10,423(100%)	0	0
以书面所作的查询	5 个工作天内	6 至 10 个工作天内	10 个工作天后
	54(100%)	0	0

注：以上数字不包括对正在处理的投诉个案所作的查询。

(B) 投诉

	完成时间		
初步评审及发出认收函件 *	5 个工作天内（目标：80%）	6 至 10 个工作天内（目标：20%）	10 个工作天后
	1,167(66.20%)	542(30.74%)	54(3.06%)

* 不包括有可能成为正式投诉的个案，以及不在职权范围内或因受条文限制而不得调查的个案。

	不在职权范围内或因受条文限制而不得调查的个案			其他个案		
已终结的个案	10 个工作天内 (目标:70%)	11 至 15 个工作天内 (目标:30%)	15 个工作天后	少于 3 个月 (目标:60%)	3 至 6 个月内 (目标:40%)	6 个月后
	783 (71.51%)	242 (22.10%)	70 (6.39%)	1,253 (51.08%)	1,122 (45.74%)	78 (3.18%)

(C) 团体参观及讲座

	回覆时间	
要求由专人带领参观本署的团体数目	5 个工作天内	5 个工作天后
	41(100%)	0
邀请本署人员主持讲座的团体数目	10 个工作天内	10 个工作天后
	5(100%)	0

附件 5

主动进行直接调查的准则

根据《申诉专员条例》第7(1)(a)(ii)条，申诉专员获赋予权力，可以主动就某些事项进行调查，即使事前没有接到有关这些事项的投诉。

有了这项权力，申诉专员可以更加积极主动，处理一些关乎广大市民利益及广受关注的问题。直接调查在下列几方面尤其能够发挥作用：

(a) 彻底跟进单靠调查投诉也不一定能解决的各项制度上的问题；

(b) 解决制度上和程序上的流弊，防患于未然；以及

(c) 处理那些未必是投诉所针对，但却相信或怀疑是引起投诉的根本问题，从而彻底地解决周而复始的投诉。

申诉专员已制定下列概括的准则，作为决定是否就某些事项进行直接调查的考虑因素：

(a) 该事项关乎公共行政，并涉及《申诉专员条例》所界定的指称或涉嫌行政失当的行为；

(b) 该事项必须是相当重要和复杂，代表社会上普罗大众或最低限度代表社会某阶层的整体利益、意愿或期望；

(c) 个别人士受屈的个案通常不会是直接调查的对象，因为感到受屈的个别人士没有理由不能自行提出投诉；

(d) 该事项因《申诉专员条例》第10(1)条所限，例如由于失去时效、投诉人并非受屈人等等而致不能采取行动，惟申诉专员却认为事关重大；

(e) 该事项通常不会经由法庭或根据任何条例设立的审裁处审理，或按常理估计，受该事影响的人应不会向法庭或任何审裁处寻求补救；以及

(f) 衡量不进行直接调查的后果，然后决定当时是否进行直接调查的适当时候。

以上所述只不过是一些准则，内容并非钜细无遗。申诉专员是否进行直接调查，主要仍须视乎实际的情况和有关问题而定。

附件 6

已完成的直接调查一览表

一九九四至九五年度

1. 违例建筑工程

一九九五至九六年度

2. 纾缓公共房屋挤迫居住环境
3. 外地家庭佣工的住宿安排
4. 新界豁免管制屋宇违例建筑工程

一九九六至九七年度

5. 公共及私人建筑物的紧急车辆通道及消防装置
6. 水管爆裂问题
7. 在处理以生活上的理由而提出的调迁申请方面，社会福利署与房屋署之间的协调问题
8. 有关政府诊疗所及公营医院普通科门诊服务的若干问题
9. 教育署延迟办理一名弱听学童要求入读特殊学校的申请

一九九七至九八年度

10. 政府部门电话查询热线服务
11. 渔农处管理的渔业发展贷款基金
12. 因豪雨持续下降而作出的学校停课安排
13. 发售特别邮票及具集邮价值物品
14. 的士发牌制度
15. 渠务署与环境保护署在防止公众泳滩受污水污染方面的协调情况
16. 房屋署就其管理的居者有其屋计划屋苑收取管理费事宜

附件 6

已完成的直接调查一览表

一九九八至九九年度

17. 卫生署辖下药房的配药服务

18. 贸易署处理贸易文件的事宜

19. 房屋署根据居者有其屋计划、私人机构参建居屋计划及自置居所贷款计划收回租住公屋单位事宜

20. 补习学校注册事宜

21. 赤鱲角新机场的筹备启用及实际运作

22. 食肆发牌制度

23. 有关进口药剂制品的事宜

一九九九至二零零零年度

24. 幼稚园的注册及视察事宜

25. 公共屋村内私家诊所及牙医诊所服务的提供和管理情况

26. 二手汽车／电单车及相关零件进出口、贮存及运载事宜的监管机制

二零零零至零一年度

27. 本地旅行代理商营办访港旅行团事宜的监管机制

28. 有关雇员再培训局提供再培训课程的若干问题

29. 受土地发展公司发展计划影响的临时市政局设施租户及档户的搬迁安排

30. 有关管理政府火葬场的若干问题

31. 没有持身份证明文件而拟出／入境、或在出入境管制站被发现或被遣返香港的人出入境的管制程序

附件 6

已完成的直接调查一览表

二零零一至零二年度

32. 有关旅客涉嫌使用伪造或其他可疑旅行证件事宜的处理程序

33. 有关房屋委员会及房屋署管理建筑工程的事宜

34. 有关公开考试的安排

35. 在禁烟区及公共交通工具上执行禁止吸烟法例的机制

二零零二至零三年度

36. 教育署为分配二零零一年中学学位而作出的应变及纾缓措施

37. 有关香港康体发展局资助体育活动的安排

38. 有关拍卖车辆登记号码的安排

39. 医院管理局辖下医院处理病人失踪的机制

40. 有关监管慈善筹款活动的安排

41. 民政事务总署在协助成立业主立案法团方面所担当的角色

二零零三至零四年度

42. 根据《教育条例》推行普及基础教育的情况

43. 综合电话查询中心的运作

44. 民政事务总署在大厦管理及维修方面为业主及业主立案法团提供的协助

45. 防止滥用综合社会保障援助计划的机制

46. 香港考试及评核局如何妥善保管考试答卷

直接调查报告摘要

民政事务总署

民政事务总署在大厦管理及维修方面为业主和业主立案法团提供的协助

背景资料

二零零三年三月，本署就民政事务总署（「民政总署」）如何协助业主成立业主立案法团（「法团」）完成了一项直接调查。在调查的过程中，本署注意到市民相当关注民政总署在协助业主和法团管理及维修他们的楼宇方面的工作是否适切有效。因此，申诉专员决定以此为重点，进行另一项直接调查。

政府当局的政策及策略

2. 管理和维修私人楼宇是业主的责任。政府的角色是鼓励业主成立法团，以及向业主提供意见和协助。二零零一年四月，政府公布关于楼宇安全及适时维修的综合策略，包括鼓励和改善负责任的楼宇管理的各种措施。二零零一年五月，民政事务局局长表示政府会从以下三方面着手，加强协助业主和法团：

(a) 提供有助于法团成立和运作的法律纲领；

(b) 向业主和法团提供更多专业意见和更全面便捷的服务；以及

(c) 为法团成员提供训练。

为了推行有关的工作，政府向民政总署每年增拨 4,390 万元，当中包括设立 90 个职位。

组织架构及员工调配

3. 在总部层面，民政总署辖下的大厦管理科负责策划和统筹大厦管理服务，并为前线员工提供支援和培训。在区域层面，四个大厦管理资源中心（「资源中心」）为市民提供资料，解答查询，提供意见，并且举办培训课程、工作坊和展览等。资源中心也为业主和法团成员预约时间，由义务的专业团体免费提供专业意见。在地区层面，各区民政事务处（「民政处」）辖下的地区大厦管理联络小组（「联络小组」）协助业主成立法团，主动向有问题的大厦的业主和法团提供支援，于获邀出席会议时提供意见，举办宣传和培训活动，以及处理投诉和调解纠纷。

4. 民政总署的大厦管理服务一向由本身的联络主任职系人员和从房屋署借调该署的房屋管理职系人员负责，并由一名高级屋宇测量师和一名高级政府律师提供支援。联络小组由临时社区干事协助。该等干事负责进行需要大量人手的工作，例如进行家访，以及发布和收集资料等。

The Ombudsman 申訴專員

直接调查报告摘要

5. 二零零三年三月，民政总署决定在二零零二／零三年度至二零零五／零六年度期间分阶段将78个房屋管理职系的职位全部删除。截至二零零三年十月止，该署已删除了37个职位，包括高级屋宇测量师的职位，而且将高级政府律师一职拨归律政司。这些人员离开民政总署，无可避免会削弱该署的专业水平，影响其大厦管理服务的质素。

观察所得和结论

6. 根据这次直接调查的结果，本署有以下主要的观察所得和结论：

(a) 过去三十年，政府一直致力推广良好的大厦管理。近几年来，政府已修订《建筑物管理条例》和制定更积极主动的策略和政策，进一步协助业主和法团。政府在这方面的意愿和努力值得赞赏。

(b) 民政总署亦一直致力推广和支援良好的大厦管理，以及为业主和法团安排更多的培训，这些努力值得嘉许。然而，该署在为业主和法团提供意见和给予积极协助方面仍有不足之处。

(c) 当局删除了提供大厦管理服务的所有房屋管理职系及专业职位，妨碍了民政事务局局长在二零零一年发表和获得拨款推行的政策目标，等于倒退到二零零零年以前。

(d) 虽然政府目前全面节流，民政总署亦要切实减省开支，但决不可让服务水平下滑或降低。为此，民政总署必须重新审视其职能，重新调整缓急先后次序，以及重行调拨资源。

(e) 民政总署一方面应继续争取专业团体和私人执业的专业人士的义务服务，另一方面该署也必须培养本身的大厦管理专才，以提高服务质素及进行有关的法例检讨。

(f) 尽管民政总署不断进行宣传和教育，但是仍然有些业主和法团误以为政府有责任为他们解决所有管理问题。这种误解为民政总署造成不必要的困难和过度的负担。

(g) 在联络小组工作的临时社区干事并非负责为业主和法团提供意见，亦没有接受这方面的训练。但是，很多业主和法团却以为他们有责任提供意见。

(h) 民政总署和其他政府部门刊印了多种有关大厦管理的资料，当局应该让更多市民能够获得那些资料。

(i) 民政总署已延长资源中心（九龙）的开放时间，并且加强开放时间以外的电话转驳和电话录音服务。这些措施合乎市民诉求。

(j) 自二零零二年九月起，民政总署已安排由专业团体以试办方式在资源中心提供免费调解服务。然而，资源中心迄今只提供过四次调解服务。

直接调查报告摘要

(k) 一九八五年，民政总署成立大厦管理统筹委员会，以便找出有问题的大厦，并且统筹跨部门的力量，解决有关的管理和维修问题。然而，这项计划与屋宇署在二零零零年设立的屋宇维修统筹计划难免产生如何互相配合的问题。

(l) 政府就私人大厦管理的政策制订和执行工作分散，由多个决策局和部门负责。此外，全城清洁策划小组要求房屋及规划地政局制定有关强制性成立法团和聘用物业管理公司的政策，而不是由民政事务局负责，令情况更为复杂。

建议

7. 申诉专员向民政总署及政府当局提出下列建议：

民政总署

员工调配

(a) 认真检讨该署的员工编制，尤其是删除所有专责大厦管理服务的房屋管理职系及专业职位的决定。

(b) 清晰界定及宣传联络主任和临时社区干事的角色，使业主和法团对他们能够有切实的理解和合理的期望。

提供服务的方式

(c) 把有关大厦管理的刊物上载到该署的大厦管理网站，或透过该网站提供超连结接驳联系。

(d) 增强网站的内容，并加设按主题进入不同网页选取资料的途径。

(e) 和其他部门及专业团体合作，编制更多有关处理大厦管理问题的核对表，供业主和法团参考。

(f) 定期检讨资源中心使用者的需要，并延长或调整资源中心的开放时间，为他们提供更大方便。

(g) 更广泛地宣传资源中心提供的调解服务试办计划。

(h) 加强为法团成员提供有关《建筑物管理条例》的法律知识训练。

(i) 认真检讨及解决民政总署辖下大厦管理统筹委员会和屋宇署负责的屋宇维修统筹计划如何互相配合的问题。

The Ombudsman 申訴專員

直接调查报告摘要

支援及监督

(j) 加紧编制员工参考资料，以及加强「《建筑物管理条例》常见问题」的内容。

(k) 改善员工培训及发展计划。

(l) 考虑赞助合适的人员考取有关屋宇管理的正式资格。

(m) 订立大厦管理主题和副主题的标准分类，以确保管理资讯报告的一致性。

(n) 考虑在各区民政处成立「使用者联络小组」网络，收集使用者的反应和建议。

政府当局

(o) 政府应考虑指定一个决策局，统筹有关私人大厦管理的政策制订工作。

结语

8. 民政总署已接纳本署的所有建议。

二零零三年十一月

直接调查报告摘要

社会福利署

防止滥用综合社会保障援助计划的机制

背景资料

「综合社会保障援助」(「综援」) 计划的目的，是为生活上有需要和有困难的人提供一个安全网。市民都支持为社会上较不幸的人提供援助，但对综援计划可能遭滥用表示关注。社会福利署(「社署」) 有责任设立机制，防止计划遭滥用，并且调查有怀疑的个案。

2. 有鉴于此，申诉专员决定进行直接调查：任何可能被人滥用和任意妄为的制度，都可能构成行政失当。

3. 综援提供的援助包括向受助人发放标准金额、补助金及各类特别津贴，目的是照顾他们在生活上的基本需要和特别需要。申领综援的人士，必须符合居港规定和通过经济状况调查，并且提交资料，证明本身符合申请资格；倘若日后财政或家庭状况改变，亦须向社署报告。社署的特别调查组会负责调查怀疑欺诈的个案。

4. 在社署的鼓励和安排下，部分受助人也参与该署的「积极就业援助」计划和「社区工作」计划。

5. 虽然在领取综援的人士当中，滥用综援计划的只占少数，但当局也要有一个具公信力的制度，以侦查意图诈骗的行为，以及向市民表示严惩欺诈人士的决心。此举有助维持综援计划公平的形象，同时亦可向市民保证，综援计划是为帮助真正有需要的人而设，他们不应因滥用这项计划的害群之马而受到抹黑或歧视。

观察所得及意见

6. 申诉专员有以下的观察所得及意见：

援助金项目

(a) 社署调整了综援的标准金额以反映通缩，但调整幅度仍比低收入人士的工资跌幅为低。

(b) 前线人员在评估受助人申领的租金津贴是否合理时，并没有关于不同地区租金水平的指引作为参考。

(c) 处理酌情发放的特别津贴的工作指引过于含糊，以致在处理申请时出现差异，未能一视同仁。

(d) 对于单亲家长来说，提供金钱以外的援助比补助金更有意义。

申请资格

(e) 没有规限受助家庭供养子女的人数。

(f) 当局应广泛宣传新的居港规定年期（自二零零四年一月一日起已由一年改为七年），以免申请单程证来港的人士抱有不切实际的期望。在酌情放宽这项新规定时，必须格外审慎。

(g) 社署对滥用综援的情况采取宽容态度，可能无形中纵容了申请人诈骗综援计划。

(h) 社署或许可以提高豁免计算入息的水平，或者容许综援受助人累积收入，只须订明他们所累积的收入不能超过规定的资产限额。

(i) 容许申请人维持目前资产水平的理据十分模糊。在许多个案中，自住物业并没有列入资产内，这可能成为申请人滥用综援计划的潜在漏洞。申请人隐瞒他们在香港以外的物业，也是滥用综援的另一种情况，而社署在这方面是很难追查的。

(j) 向员工提供特别调查组从调查中得到的经验，有助提醒他们注意申请人可能滥用综援的共同特点，以及隐瞒资料的常见手法。

(k) 本署在研究某些个案时，发觉该署的调查过程有严重的延误。

(l) 对于刑事制裁欺诈和隐瞒资料的个案，社署并不积极。

建议

7. 申诉专员提出下列建议：

概况

(a) 为特定类别的人士设计宣传活动：

i) 宣传综援计划的积极意义；
ii) 提醒综援申请人和受助人须提供全面和真确的资料；以及
iii) 呼吁市民举报怀疑滥用综援的个案。

援助金项目

(b) 定期检讨各项援助金的不同组合，使援助金与有关收入阶层的家庭开支符合一定比例。

直接调查报告摘要

(c) 把标准特别津贴并入标准津贴。

(d) 厘定不同地区的租金水平指数，以协助个案主任确定租金津贴的金额和侦查不合理的申请。

(e) 成立委员会，覆核经审批的酌情发放的特别津贴，为较普遍或常见的申请订立标准，并为批核人员制定指引。

(f) 检讨并统一审批有关重复申请酌情发放的特别津贴的跟进行动，对于那些受助人本身对当前的困境应负上个人责任的个案，要采取较强硬的立场。

(g) 考虑以其他形式的援助取代单亲家庭补助金。

申请资格

(h) 检讨合资格家庭成员人数的上限，藉以降低给予额外家庭成员的标准金额。

(i) 向有意申请移民来港的人士宣传有关居港七年的新规定。

(j) 考虑居港七年的规定的实际影响。

(k) 留意为新来港定居人士提供的家庭服务。

(l) 为豁免居港七年的规定制定详细指引。

(m) 检讨豁免计算入息的水平，以及把受助人的累积入息计算入规定资产限额的安排。

(n) 考虑降低首次申领综援人士的规定资产额。

(o) 检讨有关自住物业的规定，考虑为这类物业的价值设立上限，而上限应与大部分受助人的生活水平挂钩。

(p) 检讨有关披露在香港以外的物业业权和资产转移的监察程序和机制。

「自力更生支援」计划

(q) 定期评核「积极就业援助」计划的成效。

(r) 加强与政府部门和非政府机构的联系，为受助人寻找更多参与社会服务的机会。

(s) 检讨有关健全受助人和单亲家长参与「社区工作」计划的情况。

(t) 继续研究协助新失业人士的方法，包括与劳工处在职业介绍方面紧密合作。

直接调查报告摘要

防止滥用的机制

(u) 提供更多侦查欺诈方面的培训。

(v) 特别调查组处理个案的定期报告，应该让前线人员传阅。

(w) 确保综援申请人知悉他们有责任提供全面和真确的资料。

(x) 发出有关物业估值的指引，并考虑惩罚那些没有自行披露业权的人士。

(y) 加强检讨申领综援资格和继续领取综援资格的程序。

(z) 提醒有关人员须即时把涉嫌欺诈的个案转交特别调查组处理，不得延误。

(aa) 为特别调查组处理投诉事宜订定服务承诺，并设立查核有否履行承诺的机制。

(bb) 对意图欺诈的人严加处理：加强检控行动，检讨是否需要实施行政制裁，设立一个较高层次的机制，以检讨所采取的行动。

二零零三年十二月

直接调查报告摘要

香港考试及评核局

香港考试及评核局如何妥善保管考试答卷

背景资料

据传媒报道，香港考试及评核局（「考评局」）在评阅考试答卷过程中屡次遗失答卷。这种情况可能影响参加考试的年青人的前途，并且有损公众对香港考试制度的信心。为此，本署曾审研考评局在妥善保管答卷方面的措施，以及该局就遗失答卷所采取的补救行动。

遗失答卷和补救措施

2. 考评局每年需要评阅两百多万份答卷。过去五年，考评局合共遗失了77份答卷。考评局认为，由于收集和运送的答卷数量庞大，遗失若干答卷在所难免。若有遗失答卷，考评局不会告知有关考生，但会给予他们评估所得的分数。此外，考评局没有就该局的调查过程及结果保存全面的调查报告。

3. 考评局亦没有就如何妥善保管答卷给予评卷员任何特定的指引或提示。若评卷员曾经遗失答卷，除非他们承认有疏忽之处，否则不会影响日后获聘用的机会。

观察所得及意见

4. 本署认为，任何一份考试答卷也绝不应该遗失。有人会认为考评局疏于职守，没有对考生尽责，同时也损害了公众对该局推行考试制度的信心。考评局缺乏透明度的处事手法(即没有通知受影响的考生)，与今时今日的问责管治模式相违背。考评局既没有切实调查，以查出谁人要为遗失答卷负责，更没有订立惩处机制，按责任轻重给予适当的惩处，实在匪夷所思。

5. 考评局没有就防止遗失答卷及小心保管答卷向评卷员发出指引，是不恰当的。由于评卷员是有薪酬的，故此他们不能因为考评局没有提醒他们或就这方面发出指引，就可以无须为遗失答卷负责。

6. 若有遗失答卷，受影响的考生应该有权知道和参与决定补救的措施，因为有关结果对他们的前途可能会有重大的影响。

直接调查报告摘要

最新的发展

7. 二零零四年一月底，考评局公布新的安排，在考试放榜当天给予考生选择：接受评估所得的分数，或者接受退款。对于考生来说，他们其实并没有选择的馀地，因为那时一切都已经太迟，根本无补于事。

建议

8. 申诉专员向考评局提出以下的建议：

概况

(a) 对于遗失答卷，考评局和评卷员都应该采取更负责任的态度，并以更具透明度的方法处理。

遗失答卷后的跟进行动

调查

(b) 为每宗遗失答卷的个案开立档案，以便记录调查的过程、所有讨论的事项和其他资料。

(c) 切实调查每项遗失答卷的报告，分析原因和考虑补救措施。

(d) 召开特别会议，让考评局就所有个案进行讨论，以便确定责任、给予惩处、分析遗失答卷的原因和决定防范措施。

惩处机制

(e) 针对遗失答卷的情况，订定具有阻吓力的惩处机制。

防止遗失答卷

(f) 在发给评卷员的指引中，明确地提醒他们要小心保管答卷，以及如何避免在运送和评卷过程中遗失答卷。

(g) 把遗失答卷的调查报告摘录供评卷员传阅，使他们提高警觉。

(h) 吁请各位校长合作，为担任评卷员的教师提供妥善存放答卷的地方（例如在教员室内）。

(i) 检讨监考过程，特别是考生离开试场时的收卷程序，为试场主任和监考员提供更明确的指引。

评卷员的操守

(j) 提醒评卷员注意对其任教的学生和参加考试的考生应有的责任。

补救措施

(k) 尽快把评估的分数通知受影响的考生。

(l) 考虑让考生选择重考或接受评估的分数。就此，考评局不妨徵询关注团体（例如家长教师会）的意见。

(m) 设立适当的机制，让考生可以就该局所采取的补救措施提出上诉。

考评局的意见

9. 考评局明白遗失答卷的严重性，而且补救措施必须公平公正。然而，该局对安排重考所涉及的技术困难和成本效益亦有顾虑。

结语

10. 申诉专员相信，以考评局多年的办事程序和经验，安排重考方面的技术困难是可以也应该能够克服的。至于成本效益，本署认为，考生的权益绝不容忽视，而市民亦希望维护香港公平公正、具公信力的公开考试和评核制度。

二零零四年三月

附件 7

直接调查报告摘要

效率促进组

综合电话查询中心的运作

背景资料

综合电话查询中心(「查询中心」)于二零零一年七月成立，由政府总部辖下政务司司长办公室效率促进组管理，旨在提供一站式的服务，处理电话查询及投诉。效率促进组预期查询中心会令各有关方面得益，例如更方便市民和为他们提供较佳的服务，提高委托部门的运作效率，以及增加生产力、改善管理情况和为政府建立积极正面的形象。然而，在查询中心开始运作后，本署接到市民多宗投诉，指查询中心未能妥善解答他们的查询或处理他们的投诉。这促使本署调查该中心的服务质素，以及其提供的资料是否准确。

查询中心的概念和运作

2. 自二零零一年七月起，查询中心已逐步负责接听原本属于12个政府部门的超过60条电话热线。同年十一月，效率促进组更设立了政府热线「1823」，与政府部门的60条电话热线同时处理市民的查询和投诉。

3. 查询中心的运作涉及电话通讯和资讯科技的应用。透过互动式录音系统，来电会按照所用语言或专门类别，转驳至不同接听人员。接听人员利用电脑系统的资料库检索资料，为来电者提供即时的回覆，或者把有关信息传送给适当的部门跟进。该电脑系统亦会记录有关来电，作为监察和统计分析之用。

4. 根据效率促进组与委托部门订立的服务水平协议，查询中心须符合若干工作表现条件，例如放弃轮候的来电数目须低于来电总数的10%、在12秒钟内便须接听来电，以及90%的查询须在首次来电时便能得到答覆。

5. 为比较查询中心和其他热线电话中心的服务质素，本署人员曾视察了由其他非委托部门和某私人公司设立的电话查询中心。

观察所得及意见

6. 本署的调查发现，查询中心已改善了政府为市民提供的查询服务，但中心在运作方面尚有下列可改进之处：

直接调查报告摘要

资料库的管理

(a) 资料范本的样式过于僵化，延误了更新资料的程序，导致错误分派个案或错误转驳来电。

错误分派个案、员工培训及工作分配

(b) 接听人员须为多个部门提供服务，又要应付多种工作，导致错误分派个案及错误转驳来电。随着委托部门的数目增加，查询中心的服务质素出现下降。

查询中心的身份、问责性及个人资料私隐问题

(c) 查询中心以委托部门的名义接听来电。此举引起市民对有关透明度、问责性和来电者的个人资料私隐等问题的关注。有些部门认为，查询中心以他们的名义处理来电若有不妥善，可能会间接地影响他们的声誉。

一站式服务

(d) 政府当局的计划，是把所有查询和投诉最终集中到单一的热线电话号码。现时透过把超过 60 条政府部门热线统一到查询中心，已经达到部分目的。但当局暂时仍未为全面落实这项计划定出时间表。

管理文化和工作关系

(e) 查询中心的组织文化较为着重以工作为本，而不是以人为本。有些委托部门认为，查询中心过于主导，未能迎合部门的要求。查询中心与委托部门两者的关系有需要进行检讨和重整，以便建立较融洽的合作夥伴关系。

建议

7. 申诉专员向效率促进组提出 18 项建议：

资料库的更新

(a) 加倍留意各委托部门的不同要求，并随时更新资料库，确保所载列的都是最新资料。

(b) 应考虑把资料库和政府地理信息系统资料图连结起来。

附件 7

直接调查报告摘要

错误分派个案到部门

(c) 应该有系统地监察错误转驳来电 ／ 错误分派个案的情况，并把纠正措施纳入资料库内。

(d) 查询中心应监察并提醒各委托部门有关处理查询 ／ 投诉的进度。

(e) 效率促进组应每年为资料库进行较全面的检讨，把平日未及更新的各部门政策和程序的资料予以更新。

员工培训和工作分配

(f) 应成立一个小组，专责跨部门的协调工作。另外，亦应成立多个专门小组，处理关于某些事项或部门的查询或投诉。

(g) 委托部门应不时为查询中心的职员举行简介会，加深他们对部门运作的了解。

查询中心的身份

(h) 查询中心职员应以中心的名义接听来电。部门电话号码表在列载热线号码时，应同时注明市民的来电会由查询中心接听。

(i) 举办宣传活动，加深市民对查询中心及中心与委托部门之间的关系的认识。

问责性

(j) 查询中心若继续为部门热线接听来电，便不应再隐藏本身的身份。

(k) 查询中心应定期为委托部门提供有关接到的投诉的统计数字。

个人资料私隐

(l) 查询中心把来电者的个人资料转交委托部门或第三者前，应先取得来电者的同意。

一站式服务

(m) 长远来说，应该转用单一热线号码，例如政府热线「1823」，从而名符其实地落实其一站式服务。

(n) 应指定一名接听人员甄别来电，再转交给中心内适当的专门小组处理。

部门电话查询中心

(o) 各部门应有权选择自行设立电话查询中心，或加入查询中心计划。

直接调查报告摘要

管理文化

(p) 效率促进组应进行检讨，以便研究和解决管理层和员工之间的问题。

工作关系

(q) 效率促进组及查询中心应加强与委托部门之间的了解和合作。

(r) 效率促进组应界定查询中心在提供服务方面该扮演甚么角色、检讨查询中心的管理文化，以及为管理人员安排培训课程。

8. 效率促进组接纳上述大部分建议。不过，该组认为在所有委托部门同意转用单一的热线电话号码之前，查询中心应继续以部门名义接听部门热线电话。此外，效率促进组亦认为成立专责小组有违一站式服务的概念，令查询中心的服务质素下降。但本署认为，开明的政府应该具有高度的问责性和透明度，设立专门小组亦可以减少错误转驳或错误分派个案的情况。故此，本署决定上述各项建议应维持不变，并会与效率促进组保持联络，跟进其落实建议的进度。

二零零三年七月

附件 7

直接调查报告摘要

教育统筹局

根据《教育条例》推行普及基础教育的情况

背景资料

鉴于有报道指某些适龄儿童（6岁至15岁）没有入学接受教育，并指本地的少数族裔儿童无法觅得学位，申诉专员遂展开直接调查，审研推行强迫教育的机制。

现时的执行机制

2. 教育统筹局（「教统局」）规定，校长须透过「及早知会程序」，尽速向其辖下的学生辅导组报告有关辍学的个案。教统局会运用一切方法，安排辅导员、教育心理学家、家庭和学校社会工作者劝告辍学的学生重返校园。

3. 至于难以处理的个案，若在六个月后仍未能解决，便会转介到教统局的内部检讨委员会采取跟进行动，例如发出警告信和法定的入学令。

4. 在学前儿童方面，政府当局会透过宣传计划，提醒父母送子女入学。

5. 关于少数族裔儿童没有获安排入学，教统局并没有这方面的记录。那些声称在为子女寻觅学位时遇到困难的家长，可能一直在尝试安排子女转往他们认为较好的学校。教统局已要求收到额外入学申请的学校把有关的申请转交该局跟进，并会与服务少数族裔的非政府机构加强合作。

观察所得及意见

6. 本署同意，根据入学人数的统计资料，学前儿童未能入学的情况并不严重。教统局提醒家长注意他们有法律责任送子女入学的宣传计划，已相当合适和足够。

7. 本署十分高兴教统局能够保证，少数族裔儿童会有足够学额。但是，当局仍需要加强宣传工作，让市民更加了解政府为安排学生入学而提供的协助。

8. 本署注意到，教统局对学生辍学个案发出警告信和入学令有所保留。然而，当局既已制定法例，保障儿童接受教育的权利，有关法例就必须遵守。不当的宽松只会危害这种权利，亦有损法律的精神。

9. 本署得悉，学校往往没有遵从教统局的指引，向学生辅导组报告有关学生辍学的情况。

10.　辅导工作有时显然成效不大。当局规定学生辅导组在把这类个案转介给内部检讨委员会之前，先进行六个月的辅导工作，只会延迟执法行动。由于教统局似乎对采取较强硬的行动还犹疑不决（又或者按该局的说法，是「态度审慎」），有些辍学个案一直拖延多年。

11.　内部检讨委员会需要几个月才发出警告信，而且更不愿意发出入学令。本署在这次调查所研究的四宗个案当中，律政司曾两次表示，由学生辍学至采取法律行动之间的时间实在拖得太长。周详计划并不能作为拖延的藉口。

12.　市民大多认为，过去由于童工受剥削，促使政府当局推行强迫教育。时至今日，这个问题已不复存在。我们的社会已经较为富裕，劳工法例保障更为全面，而政府为清贫和亟需援助人士提供的协助亦大大增加。本署认为，政府现时正适宜检讨是否仍需要透过法例强迫学生入学，以及考虑实施「免费普及基础教育」的行政政策。

建议

13.　申诉专员向教育统筹局常任秘书长提出下列建议：

一般情况

(a)　定期检讨和重复进行宣传计划，以便提高市民对有关强迫教育的法例的认识，以及宣传入学的益处。

少数族裔儿童

(b)　透过学校、相关的非政府机构和传媒等渠道，使少数族裔人士知悉政府为他们编配学位而提供的协助。

(c)　加强与相关的非政府机构合作，更深入地了解少数族裔对教育的需要。

学生辍学

一般情况

(d)　制定合理和实际的时间表和流程表作为一般指引，并透过下列办法让学生重返校园：

i)　积极辅导；或
ii)　较果断的法律措施。

向学校发出指引

(e)　检讨有关学校报告学生辍学个案的指引，以便减少采取跟进行动的延误，以及对违例情况尽早发出警告。

(f) 去信校长，提醒他们遵从「及早知会程序」的规定，以保障学生的权益。

辅导

(g) 若发觉辅导工作不大有效时，应立即把个案转介给内部检讨委员会，不可再延误。

警告及法律行动

(h) 要求内部检讨委员会：

i) 坚决和果断地及早发出警告信；以及
ii) 如家长不遵从警告信的要求，即决定及时发出入学令。

法定入学安排

(i) 检讨是否需要透过法律途径，推行强迫教育。

教统局的回应

14. 政府当局已经落实上文(a)至(c)项建议。就(d)至(h)项建议而言，教统局会改进现行的程序和做法，缩短对于学生辍学个案的介入和提供支援服务所需的时间。

15. 就(i)项建议而言，教统局已重申政府当局的立场，认为有需要透过法律途径推行强迫教育。因此，该局不会检讨有关政策。对于如何推行普及基础教育，申诉专员尊重教统局的专业判断和权力。

附加意见

16. 对于政府把少数族裔儿童融入本地社会的政策，本署明白，少数族裔都十分关注他们的子女在学习正规课程时遇到困难，因此有些人士建议：

(a) 为他们提供「中文作为第二语言」的课程；以及

(b) 让他们也学习本身的母语。

基于以上所述，政府应该为这些儿童检讨课程。至于课程应否改善和如何改善，本署理解这是政策上的问题。本署所述的观察所得，目的是引起各方面讨论。

二零零三年五月

附件 8

直查审研报告撮要

政府车辆管理处

个案编号：OMB/DI/106

处理有关涉及政府车辆的交通意外索偿个案的安排

引言

政府作为车主，跟普通私家车辆的车主不同，无须根据《汽车保险（第三者风险）条例》为名下车辆购买第三者保险。由于政府有足够财力为其车队承担第三者风险，故此可以作为其车队的保险人。

2. 二零零二年十月，传媒广泛报道法庭驳回一名交通意外受害人的索偿申请，而该宗交通意外涉及一辆政府车辆。政府声称，意外发生时，事涉车辆是在未经授权的情况下被使用，故此反对政府须为意外承担责任。虽然政府给予受害人一笔特惠金，但市民十分关注，当有交通意外涉及政府车辆时，受害人是否能够获得公平和足够的保障。

现行安排

3. 假如政府必须为某宗交通意外承担责任，律政司即会代表政府，尝试和申索人达成庭外和解。

4. 但是，交通意外若涉及有人在未经授权的情况下使用政府车辆，则政府在法律上便无须承担责任。政府或会酌情发出特惠金，但受害人并没有追索赔偿的权利。

随后的发展

保险人关注原则

5. 所有汽车保险人均会遵守「保险人关注原则」。在这项原则下，即使交通意外涉及违反保险单条款的情况（例如事发时车辆是在未经授权的情况下被使用），保险人仍会负责赔偿。政府于二零零二年十月进行检讨后，已引入类似原则，为受害人提供相同的保障。

其他方面

6. 政府再次重申，自行为车队提供保险，是符合成本效益的做法。政府并已向各部门发出有关处理索偿申请，以及正确管理和使用政府车辆的指引。

直查审研报告撮要

观察所得及意见

7.　　政府已就市民对事件的关注及本署的查讯作出迅速和积极的回应，检讨有关政策及运作安排。政府车辆管理处和有关的决策局均会致力公正地处理未来的索偿个案。

结论

8.　　基于上述各项发展，申诉专员认为，无须根据《申诉专员条例》第 7(1) (a) (ii)条进行直接调查。

路政署

个案编号： OMB/DI/108

对道路工程车辆运作的监管

背景

近年，传媒经常广泛报道涉及装有「可作多种顺序指示的警告灯号」(俗称「箭咀灯号」) 的道路工程车辆的交通意外。本来，箭咀灯号车辆被认为是较安全的方式，可以警告道路使用者前面有潜在危险，提醒他们加倍留意，以免发生交通意外。然而，涉及箭咀灯号车辆的交通意外数字不断上升，市民因而对当局在监管箭咀灯号车辆运作方面的安全措施是否足够，表示关注。

监管道路工程及箭咀灯号车辆运作的机制

2.　　路政署负责规划、设计、建筑及维修公用道路系统。道路工程均外判予承建商进行，由该署督导和监察承建商的表现。

3.　　路政署透过与承建商签订道路工程合约，规管及监督他们的表现。承建商必须遵守香港法例和「道路工程的照明、标志及防护工作准则」(「工作准则」)，以确保交通安全。工作准则内载有一套妥善的工作标准，以便有关人士能够遵守各项法例的规定。道路工程合约内其中一项条款或细则，就是要求承建商遵守工作准则内的规定。

4.　　《道路交通条例》(第 374 章) 监管道路交通事宜，并规定承建商在进行任何道路工程之前，先向路政署署长申请掘路许可证或快速公路工程许可证。箭咀灯号车辆的运作，更受到《道路交通 (车辆构造及保养) 规例》(第 374A 章)、《道路交通 (交通管制) 规例》(第 374G 章)，以及《道路交通 (快速公路) 规例》(第 374Q 章) 的规管。

5. 为保障交通安全，以及确保承建商表现合乎标准并遵守法例和工作准则，不同职级的路政署人员会经常视察道路工程，表现不合标准的承建商会受处分。

6. 另一方面，警方、运输署和劳工处在监察道路工程安全及箭咀灯号车辆运作方面，亦担当间接的角色。承建商如违反法例，更会被有关当局检控。

观察所得及意见

7. 警方的调查结果显示，涉及箭咀灯号车辆的交通意外，主要还是由于驾驶人士超速驾驶、醉酒驾驶、不小心驾驶及没有注意路面情况等原因所引致，责任并不在承建商或箭咀灯号车辆的司机。

8. 路政署现正考虑采取一系列新措施，以提高道路工程的安全：

(a) 在箭咀灯号车辆的车尾装设货车专用的衰减器，以减低撞车所引致的人命伤亡；

(b) 安装可变信息标志，提醒及促请驾驶人士不要驶近箭咀灯号车辆；

(c) 为箭咀灯号车辆的司机提供更多训练，加深他们对安全操作这类车辆的认识，并提升安全操作技巧；

(d) 进行宣传活动，提醒道路使用者留意在看见有关道路工程的警告牌或交通标志时应采取的行动；以及

(e) 定期检讨相关的法例和工作准则。

9. 申诉专员认为，路政署已订立严谨的监察机制，不过，机制的成效仍有赖道路使用者自律。基于以上所述，本署无须进行全面的直接调查。

运输署

个案编号： OMB/DI/109

监管非专利巴士（居民巴士服务）在运作上有否遵守持牌条件的情况

非专利巴士（居民巴士服务）一般称为「村巴」，其运作须受有关的持牌条件规管。

2. 运输署在批准开设新的村巴路线后，即会进行调查，查核经营人士有否遵守持牌条件。至于现有路线的服务方面，除了在接到投诉时进行视察外，运输署亦会主动突击检查和每年进行全面调查。

3.　如发现有违规情况，运输署将会视乎其严重程度，采取适当的执法行动。这些行动包括作出警告，要求纠正错误，以及根据《道路交通条例》展开研讯和提出检控。

4.　为了规管乘客上落的情况，运输署已在繁忙地区（例如中区、湾仔和尖沙咀）指定的禁区内设立巴士站。这些规管措施还会扩展至新界等其他地区。

5.　在监管持牌村巴的运作方面，运输署所采取的措施一直行之有效。此外，自二零零二年开始，当局已加强针对违规情况的执法行动。

影视及娱乐事务管理处

个案编号： OMB/DI/105

有关处理对电视广告的投诉的机制

二零零二年，某电视广告在一个月之内引起七百多宗投诉。市民对影视及娱乐事务管理处（「影视处」）如何处理这类投诉感到关注。

2.　影视处负责审查电视广告有否遵守《电视通用业务守则 — 广告标准》的规定。鉴于电视台的频道和广告数量十分庞大，影视处只能够在接获投诉时才采取行动。假如有表面证据证明违反有关规例，投诉会转交广播事务管理局及其辖下的投诉委员会审议，以便视乎情况决定应否加以制裁。

3.　在进行调查期间，有关的广告仍会继续播放。由于此举会令公众更加不满，他们会要求即时停播那些意识不良或不能接受的广告。影视处已在二零零三年六月设立新机制，加快进行对社会产生负面影响的广告的调查。

4.　本署同意影视处有责任照顾市民的感受，并兼顾持牌人、广告代理和广告客户的利益。影视处应进行公平的调查，并容许各有关方面作出陈述，以维护自然公正的原则。在未有任何裁决之前，该处并没有理据禁止播放有关广告。

5.　影视处已采取恰当的措施，在有需要时加快调查的程序。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

〔按照机构内部投诉处理计划终结的个案〕

香港房屋委员会

个案编号： OMB 2003/1907

香港房屋委员会 — 退还租金 — 延迟退回经自动转帐多收的租金

投诉人原是某公屋单位的租户，他其后透过「租者置其屋」计划购入该单位，但房屋署作为香港房屋委员会(「房委会」)的执行部门，依然经自动转帐从他的银行户口扣取租金。他曾先后两次到屋村的物业服务办事处(「办事处」)要求退回多收的租金，但事隔一年多，仍没有收到任何答覆。

2. 房委会解释，该屋村的管理工作和办事处已交由外判公司承办。由于投诉人没有通知银行或房屋署终止其自动转帐授权，因此银行继续把租金转帐给房屋署。虽然他曾两次到办事处申请退回租金，但办事处职员却没有把他的申请交予房屋署办理，因而造成延误。房屋署在收到投诉后，已立即安排退回租金，并向投诉人承认疏忽及作出书面道歉。

3. 为了提高服务水平和避免同类事件再次发生，房屋署已训示办事处职员要小心处理住户的申请和查询。

运输署

个案编号： OMB 2003/3211

运输署 — 小巴站 — 延迟把小巴站迁回原处

投诉人指称，由于地铁工程关系，原本位于某地铁站附近的小巴站须临时搬迁至她的寓所楼下。小巴站原定于二零零三年五月搬回原址，惟工程完竣数月，小巴站仍未搬走，使她长期受噪音和废气的滋扰。

2. 运输署解释，为配合行人天桥系统的兴建及地铁站改善工程，该小巴站原址一带需要临时封闭和实施交通改道，小巴站亦须临时迁移至投诉人寓所楼下，以纾缓交通挤塞。同时，为减低车辆噪音和废气对附近居民造成的影响，运输署已联络有关商会及小巴服务承办商，要求采取改善措施。然而，有关的路面工程及配套渠务工程所需的时间比预期长，直到二零零三年十月才告完成。在工程完竣后，运输署已随即安排小巴站搬离，噪音和废气问题亦得到解决。

3. 对于临时搬迁小巴站所造成的不便，运输署表示抱歉，并承诺日后会密切留意这类工程的施工进度，以减低对市民的影响。

附件 9

经初步查讯后终结的个案撮要选录

选举事务处

个案编号： OMB 2003/4242

选举事务处 — 申请更改个人资料 — 不合理地拒绝更改住址的申请

投诉人在二零零三年九月初通知选举事务处更改住址，同时申请更改在当年十一月区议会选举中她所属的选区。由于选举事务处没有即时回覆，投诉人于是向该处查询。该处表示不能接受她的申请，因为她在申请书上填报的地址与该处的记录不符。结果，投诉人无法在她新址所属的选区投票。

2. 选举事务处澄清，根据《选举管理委员会（选民登记）（立法会地方选区）（区议会选区）规例》，在二零零三年八月二十九日之后递交的更改选民个人资料申请，只会在二零零四年选民登记册中予以订正列载。由于投诉人在二零零三年十月三日才申请更改住址，因此选举事务处已来不及处理她的申请，以便她在二零零三年区议会选举中按新址所属的选区投票。

3. 申诉专员虽然接受选举事务处的解释，但也注意到该处用了差不多两个月的时间才办妥投诉人的申请，而且期间完全没有给她任何简覆（除了最初的认收函件之外）。选举事务处已接纳申诉专员的建议，承诺检讨有关的工作程序，如有需要，便会发出简覆，告知申请人有关办理申请的进度。

〔以提供协助 ／ 作出澄清的方法终结的个案〕

工商及科技局、资讯科技署、民政事务总署及社会福利署

个案编号： OMB 2003/1547
OMB 2003/1548
OMB 2003/1549
OMB 2003/1550

工商及科技局、资讯科技署、民政事务总署及社会福利署 — 网站服务 — 网站提供的服务未如理想

投诉人指称，她在登记成为「IT香港」网站（「网站」）的会员后，并没有收到会员号码，因而无法参加抽签，修读免费电脑课程。她两度致电网站查询热线，并留下口信，但一直没有收到回覆。当她希望透过网站的电邮信箱进一步查询时，却无法联络得上。

2. 由于民政事务总署和社会福利署只是把本身举办的资讯科技课程的资料存放于网站上，供市民查阅，因此，这宗投诉并不涉及该两个部门。

3. 工商及科技局负责制定推动资讯科技发展的政策；网站的运作则由资讯科技署负责。

4. 资讯科技署解释，市民登记成为网站会员后，须自行设定登入代号和密码。投诉人提及的免费电脑课程，其实是由另一个机构（「中心」）筹办的，而网站只是一个连结点，市民须先登记为中心的会员。投诉人误以为她的网站登入代号，就是中心的会员号码。资讯科技署已经向她解释上述情况，并表示会在网站内更详细说明报读课程的方法。

5. 网站的查询热线服务由承办商负责。承办商承认，当值人员疏忽，没有即时回应及跟进投诉人的查询。承办商已警告及处分该职员，并承诺会改善查询热线的服务。

6. 根据记录，网站的电邮信箱并没有收过投诉人的电邮查询。虽然资讯科技署在检查后证实网站的留言服务运作正常，但该署仍表示，会为电邮留言服务提供更清晰的使用说明。

土木工程署

个案编号： OMB 2003 / 0827

土木工程署 — 赔偿事宜 — 没有妥善处理有关鱼类大量死亡的赔偿申索事宜

投诉人是一名养鱼户，他声称某项填海工程引致其养鱼区内的鱼类大量死亡。然而，他却没有像其他同样受影响的养鱼户那样获得赔偿。他投诉土木工程署没有妥善处理赔偿申索事宜。

2. 经立法会同意，政府当局委任了一个独立覆核委员会，专责调查养鱼区内鱼类的死亡是否完全或部分由于有关的填海工程所引致。在展开调查前，各方同意成立一个联络小组，成员包括立法会议员和有关养鱼户代表，以协助独立覆核委员会的工作。

3. 养鱼户代表负责收集受影响养鱼户的资料及他们报称的死鱼数量。独立覆核委员会则根据养鱼户代表所提交的资料，评定受填海工程影响致死的养鱼数量，以及应向有关养鱼户作出赔偿的金额。但是，投诉人声称的损失并未有包括在代表所提交的资料内。

4. 在评核赔偿申索的过程中，土木工程署并没有接触个别养鱼户，也没有参与收集资料的工作。在发生鱼类大量死亡期间，土木工程署的驻场人员曾每日为受影响的养鱼户记录死鱼的数量。然而，该署并没有投诉人申索的记录。

5. 本署认为，所有申索均已根据有关的赔偿方案和程序处理，而这些方案和程序是经各有关方面协商而决定的。在缺乏有关死鱼记录的情况下，土木工程署并没有处理不当。

6. 至于为何独立覆核委员会没有投诉人的记录，投诉人或许应该向负责收集资料的养鱼户代表查证。由于养鱼户代表并不在申诉专员的职权范围内，本署不能展开进一步调查。

附件 9

经初步查讯后终结的个案撮要选录

土地注册处

个案编号： OMB 2003/2639

土地注册处 — 指引不足 — 没有提供简明的指引，方便市民自行提交申请；以及向投诉人收取修改注册摘要及重新宣誓的费用

投诉人向土地注册处申请将自行提交的契约注册。在她递交注册摘要表格后，该处人员发现多处错误。首先，注册摘要表格及豁免遗产税证明书上所填写的投诉人已过世的丈夫的姓名，跟死亡证上的姓名及该处的记录不符。此外，该表格及豁免证明书上有关事涉物业不可分割份数的资料不齐全。故此，投诉人必须更正注册摘要表格的资料，于重新宣誓后再次提交，并缴付行政费用。

2. 投诉人认为，土地注册处有关自行提交契约的指引内，并没有说明注册摘要上「姓名」一栏应如何填写。她要求该处退还重新提交表格的费用，并建议申诉专员发动政府部门制订简明的指引，以便一般市民也能自行提交申请，而无须寻找律师协助。

3. 本署注意到，土地注册处的网页上其实已载有很详细的指引 —「注册摘要表格指南」，逐步解答在填写注册摘要表格时遇到的问题。然而，该处的资料单张「提交契约予土地注册处注册须注意事项」内，却没有提及这个网上指南。在本署建议下，该处已在该资料单张内加入附注，提醒市民参考网页上的指南。

4. 由于土地注册处是按照申请表上列明的规则及《土地注册收费规例》收取费用，本署无权左右其决定。

民政事务总署

个案编号： OMB 2003/0364

民政事务总署 — 处理投诉 — 没有认真处理有关无牌经营度假屋的投诉和没有提供书面回覆

投诉人在二零零二年四月向民政事务总署（「民政总署」）辖下某民政事务处（「民政处」）投诉，指有人无牌经营度假屋，但该处没有认真处理，也没有提供书面回覆。

2. 同年九月至十月期间，民政总署辖下牌照事务处（「牌照处」）致电告知投诉人，该处曾于办公时间内到有关地址实地视察，并无发现有人无牌经营度假屋。投诉人认为该处只作一次视察便终结个案，根本没有认真处理其投诉。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

3. 民政总署表示，牌照处根据其经验及一般度假屋的经营模式，在二零零二年五月至十月期间，曾先后六次前往视察，但均没有发现。同年七月、九月和十月，该处先后致电通知投诉人视察结果。到二零零三年五月，该处再进行视察，发现该址被出租作度假屋，于是向经营人士发出警告信。

4. 本署审阅该六次视察的报告后知悉，由于牌照处人员未能进入该址，故不能确定是否有人无牌经营度假屋。本署注意到，投诉人已清楚指出度假人士通常在星期六晚上及公众假期前夕入住，但牌照处人员先后六次均非在该等时段进行视察。

5. 本署认为，牌照处确没有认真查察实情。倘该处能及早认真跟进投诉，应可避免拖延达一年之久。

6. 至于没有书面回覆一事，民政总署表示，在接到投诉人的电话和传真投诉后，民政处已在当天作出书面回覆，通知他已把投诉转介地政总署。同年七月和十二月，该处亦透过电话告知投诉人调查的进展，并在二零零三年二月把调查结果以书面回覆投诉人。此外，牌照处亦曾在二零零二年五月至十月期间，多次致电联络投诉人，告知调查的最新情况。

7. 本署认为，除了向投诉人口头汇报个案进展外，民政处和牌照处实应尽早给投诉人详尽的书面回覆，使投诉人知悉投诉得到适当的处理。

8. 此外，本署认为，投诉人已清楚指明有人无牌经营度假屋，民政处人员理应即时把投诉转介牌照处，因该处是负责处理这类投诉的单位。然而，该处人员显然并不熟悉本身所属部门的职权范围，以致把投诉转介地政总署，而要地政总署提示才把个案转介牌照处跟进。

9. 本署认为，有关人员应提高警觉，清楚掌握投诉的性质和内容，以便迅速把投诉转介给适当的单位处理。

地政总署

个案编号： OMB 2002/3536

地政总署 — 违例构筑物 — 对违例构筑物的容忍标准前后不一致；以及在采取管制行动时厚此薄彼

二零零零年十二月，地政总署辖下某分区地政处（「地政处」）派员到投诉人的住所视察及量度天台上的违例构筑物（包括檐篷、玻璃窗及玻璃窗滑轨等），并向投诉人解释地政总署的容忍标准，但没有说明檐篷下的玻璃嵌板及玻璃窗滑轨是否也必须拆除。二零零一年十月，投诉人接到该处发出的劝谕信后，把玻璃窗拆除。其后，地政处人员曾先后五次到其住所视察天台的情况，但每次均无人应门，于是留下「到访便条」，不过投诉人一直没有回应，以致个

The Ombudsman 申訴專員

案一直未解决。二零零二年五月，地政处收紧对违例构筑物的容忍标准。由于此时投诉人的个案尚未终结，该署遂根据新的标准，要求投诉人拆除天台馀下的玻璃嵌板和滑轨，投诉人因而觉得地政处的要求前后不一致。

2. 本署留意到，地政处人员只是口述地政总署对违例构筑物的容忍标准，而没有清楚说明可以保留的项目，其后的劝谕信亦没有加以解释，因而容易造成误会。此外，该处人员虽在七个月内五度登门，但每次都只留下「到访便条」，而不正式发信予投诉人要求视察，实有欠妥善。

3. 至于投诉人指地政总署处事不公，没有对其邻居采取管制行动一事，其实该名业主在地政处收紧容忍标准之前，已经拆除部分违例构筑物，并获该处同意按当时的标准保留檐篷架和部分玻璃嵌板。至于同村的其他个案，地政处亦已向各有关业主发出劝谕信，并在土地注册处备案，以及继续采取管制行动。故此，该处在这方面并没有厚此薄彼。

4. 地政总署已向辖下各地政处发出新指引，要求属下人员与有关的业主加强沟通，并确保对违例构筑物实施相同的容忍标准，避免予人前后矛盾或处事不公的错觉。

地政总署

个案编号： OMB 2003/0216

地政总署 — 花园短期租约 — 不当地把停车位计算在内，以致租金过高；以及职员态度恶劣

投诉人指称，地政总署辖下某地政处把停车位包括在他为期五年的花园短期租约内，因而向他徵收过高的租金；而他在申请租约时，地政处并没有告知他此事。他声称从没有在花园内停放任何车辆。然而，在评估短期租约租金之前，地政处人员曾在一次实地视察中，证实有一部车辆停放在花园内，因此该处按正常程序向他徵收包括停车位的租金，而没有特别说明。地政总署表示，投诉人若在接受租约之前质疑租金的计算方法，该署人员定会向他解释。但是，投诉人既然接受了租约，便须缴付订定的租金。鉴于第一份租约期满，而投诉人亦提出上诉，因此，尽管地政总署人员在实地视察时，两次看见一部车辆停放在花园内，该处仍同意不再把停车位计算在内，投诉人第二份租约的租金因而得以减低。

2. 关于职员态度方面的投诉，地政总署解释，当投诉人致电地政处查询租金问题时，负责人员刚巧休假。由于他的上司不清楚这宗个案的详情，故只能概括地回覆投诉人，他并没有意图「卸责」。翌日，当该处另一名职员致电投诉人解释就租金提出上诉的一般程序时，投诉人并不满意他的答覆。由于没有独立的第三者作证，本署无法就这项关于职员态度的投诉作出结论。

3.　　申诉专员建议，地政处应就批出短期租约信件内没有清楚说明如何计算租金一事，向投诉人道歉。为确保公平处事和信息明确，地政总署应该检讨有关程序，在租约信件内列明租金是否包括停车位，并且向员工发出指引。地政总署已接纳本署的建议。

地政总署

个案编号： OMB 2003/0252

地政总署 — 豁免地租 — (a) 不承认投诉人的「继承地位」；(b) 无理拒绝他的豁免地租申请；(c) 屡次延迟回覆有关申请进展的查询；以及 (d) 没有把通知书寄往他的新地址

相关法例

根据《地租（评估及徵收）条例》（「条例」）第 4(1)条，任何原居村民根据适用租契在一九八四年六月三十日持有的农村土地，若在该日后继续持有；或在该日后由其父系合法继承人继续持有，则该农村土地可获豁免地租。该条例第 4(2)条亦订明，任何合资格的祖或堂根据租契在一九八四年六月三十日及之后持有的农村土地，可符合豁免地租的规定。

(a) 点投诉

2.　　投诉人称，有关地段原由某祖持有，而他已故的外祖母是该祖的司理人。由于外祖母家族没有男丁，故把他「过继」，经该祖确认后，由他继承司理人的地位。然而，地政总署却认为他并非以父系继承人的身份获得有关地段，不承认他的「继承地位」。投诉人认为这并不合理。

3.　　地政总署解释，该祖在一九八四年六月三十日持有有关地段，在一九八五年三月十九日把该地段转让予投诉人。由于投诉人是以转让方式获得该地段，因此他并非该条例第 4(1)条所述的「父系合法继承人」，况且祖 ／ 堂物业须按该条例第 4(2)条处理。

4.　　本署认为，地政总署按照有关法例处理这宗个案，并无行政失当之处。

(b) 点投诉

5.　　投诉人称，当区的政务专员在一九八四年二月已批准有关地段的转让，并于同年十二月由当时的注册总署核实。可是，地政总署却认为有关手续在一九八五年三月十九日才完成，因而拒绝他的豁免地租申请，投诉人认为这并不公平。地政总署指他以个人而非祖 ／ 堂的名义持有该地段，因此不符合豁免地租的规定。投诉人认为自己身为该祖的司理人，由于族中已无后人，不论地段以个人还是以祖的司理人名义持有，也没有分别。

6. 地政总署解释，根据当时注册总署的记录，有关地段在一九八五年三月十九日才完成转让，因此不符合该条例第 4(2)条豁免地租的规定。本署认为，就法例而言，以祖 ／ 堂名义持有地段，与以个人名义持有地段是有分别的。

(c) 点投诉

7. 投诉人称，自一九九五年以来，他曾多次查询豁免地租申请的进展，但地政总署都没有迅速回覆。

8. 地政总署表示，投诉人在一九九五年提交豁免地租申请。由于该署须处理超过12万份申请，而且人手短缺，因此要到二零零零年十二月才发出初步审核结果通知书，并在二零零一年一月发出最终通知书。二零零二年三月，投诉人再次提交申请，该署在同年六月函覆及附上最终通知书副本。投诉人其后曾数次去信该署，查询申请不获批准的原因并提出上诉，该署每次都有迅速回应。

9. 本署认为，对于投诉人的多次查询，地政总署均在三星期的合理时间之内具体回覆，并无延误。

(d) 点投诉

10. 投诉人称，地政总署把最终通知书寄往他的旧地址，以致他收不到。

11. 地政总署解释，自一九九五年收到投诉人的申请以来，从未接到任何更改通讯地址的通知，而邮政局也没有退回通知书，故此不知道投诉人已搬迁。

12. 本署接纳地政总署的解释。

地政总署及民政事务总署

个案编号： OMB 2003/0720
OMB 2003/0721

地政总署及民政事务总署 — 改变土地用途 — 公众谘询不足

事涉地段划为「政府 ／ 团体 ／ 社区」地带，长远而言，拟辟建为公园。由于有立法会议员及区议员要求，地政总署考虑将该地段用作临时货车停车场。地政总署辖下之当区地政处（「地政处」）根据有关指引和程序，徵求其他部门的意见，有关部门均没有异议。

2. 地政处亦向民政事务总署（「民政总署」）的当区民政事务处（「民政处」）求助，进行公

众咨询。根据现行政策，就规模较大和对整区有重大影响的发展计划，民政处会协助有关部门咨询区议会。至于规模较小的发展计划，民政处会向当区区议员或相关的居民组织以口头徵询意见。就这宗个案而言，民政处向一位当区的区议员和一位邻区的区议员进行口头谘询，他们都赞成在有关地段设立临时货车停车场。

3. 本署认为，地政处以短期租约批出上述地点作临时货车停车场前，曾徵询有关部门的意见，更透过民政处谘询公众。因此，该处并无行政失当。

4. 然而，民政处只谘询两位区议员，而没有谘询附近的居民组织，则有办事粗疏之嫌。再者，由于有关区议员以为民政处的谘询只是初步性质，因此也没有谘询区内组织。

5. 本署建议，民政处在谘询区议员时，应向他们详细解释谘询程序，以免产生误会。民政总署接纳本署的建议。

地政总署及渠务署

个案编号： OMB 2003/0741
OMB 2003/1176

地政总署及渠务署 — 审批小型屋宇 — 两个部门沟通不足，以致投诉人兴建屋宇的计划受影响

投诉人指地政总署辖下某地政处在审批他的小型屋宇申请时，没有考虑渠务署拟议的雨水排放系统改善计划需要收地，以致他在兴建小型屋宇时才接到收地通知。他亦投诉渠务署没有及早通知地政总署有关的收地行动。

2. 根据地政总署的指引，地政处在审批小型屋宇申请时，须谘询有关的政府部门，但却没有订明所须谘询的部门名单。就这宗个案而言，地政处在审批投诉人的申请时，并不知道渠务署拟议的工程计划和收地行动，因此该处在谘询两个相关部门，即水务署和规划署的意见后，便批准了申请。其后接到渠务署的清拆申请书，才知悉投诉人建屋的地段位于收地范围内。

3. 本署认为，投诉人兴建小型屋宇的地段与河流相距不远，若河水泛滥，便需要进行渠务工程，因此，地政处在谘询各有关部门时，也应谘询渠务署。另一方面，渠务署亦应尽早通知地政处有关的工程计划和收地范围，以便地政处在审批小型屋宇申请时考虑。

4. 地政处在接到投诉后，已向投诉人致歉，并建议渠务署避免徵收投诉人的地段。渠务署其后亦修订了收地范围，同意不会徵收投诉人的地段。

5. 这宗个案反映地政总署与渠务署沟通不足。两个部门都接受申诉专员的建议，同意加强谘询和协调，多为市民设想。

附件 9

经初步查讯后终结的个案撮要选录

房屋署

个案编号： OMB 2003/0837

房屋署 — 楼宇维修 — 没有妥善跟进维修工作，以致辖下某商场的玻璃破裂超过半年仍未更换

二零零二年八月，房屋署辖下某商场的承办管理公司（「管理公司」）发现商场地下一幅玻璃破裂。除通知警方外，管理公司在翌日去信房屋署，指出玻璃可能是由于「潜在毛病」而破裂，要求该署的建筑师彻查。建筑师在覆函中表示，管理公司有责任跟进和调查事件的起因，包括玻璃是否因「潜在毛病」而破裂。

2. 管理公司与房屋署多番书信往还后，于二零零二年十月再去信该署，表示玻璃破裂是因为「潜在毛病」，而非「人为破坏」，同时要求房屋署拨款更换。该署认为不合理，并要求管理公司继续调查事件起因。

3. 二零零三年一月，房屋署去函管理公司，要求它立即更换玻璃。管理公司于三月下旬向供应商订购，玻璃于五月底才运到及安装。

4. 投诉人认为，房屋署只因为有悬而未决的争执而没有妥善跟进更换玻璃的工作，是行政失当。

5. 本署认为，房屋署一方面不断拒绝接受「潜在毛病」是玻璃破裂的原因，但另一方面却没有主动接手调查或提出具体的解决方法，而任由问题拖延下去，实在有欠妥善。

6. 由于该幅破裂的玻璃位于人流频密的商场内，申诉专员认为，在保障公众安全的大前提下，房屋署应先妥善保存与事件有关的证据，然后立即更换玻璃，最后才研究应由哪方面承担责任。

政府化验所

个案编号： OMB 2003/2131

政府化验所 — 鉴证服务 — 延误进行化验分析，以致投诉人未能及早领回亡妻的遗体

投诉人指政府化验所（「化验所」）延误为其亡妻及她仍在世的姐姐（即投诉人的大姨）进行「脱氧核糖核酸（「DNA」）纹印分析」，以致他未能及早领回亡妻的遗体。他不满该所用了七个月进行该化验，但其后于警方提出为其女儿进行同样的化验时，却说可在三至四星期内完成。由于两次化验所需的时间相差很大，他认为该所有失当之处。

2. 本署调查显示，警方在二零零三年一月发现一具烧焦尸体，经初步调查后怀疑是投诉人的妻子。为确定其身份，投诉人要求警方为尸体及其大姨安排DNA化验分析。化验所在进行分析后认为，将死者的血液与其姐姐的唾液样本进行DNA化验，未必能确定她们的亲属关系。为此，化验所建议警方把投诉人及其女儿的唾液或血液样本送交该所化验分析。

3. 化验所表示，第一次的DNA化验需时七个月，是因为包括个案轮候处理及进行化验实际所需的时间。至于向警方建议为投诉人的女儿进行的第二次化验所需的时间，是指在无须轮候的情况下实际化验的时间。

4. 化验所解释，在处理DNA化验时，会根据警方或其他送检机构所提供的资料或要求来决定先后次序。就这宗个案而言，由于警方没有要求加快化验，而有关项目亦不属优先处理类别，因此只按一般个案轮候处理。

5. 本署认为，鉴于政府现时财政紧绌，而DNA化验分析的需求日增，化验所订立优先次序机制，根据个案性质及急切程度处理，实属合理及适当。本署明白，化验所进行化验得出的结论是专业判断及决定，并非行政事宜，本署不会置评。

6. 此外，根据《申诉专员条例》，除了涉及警方违反《公开资料守则》的投诉外，香港警务处并不在本署的职权范围内。因此，本署亦不会评论警方在这宗个案中的行动或决定。

政务司司长办公室

个案编号： OMB 2003/0489

政务司司长办公室辖下的行政署 — 公众人士请愿 — 没有就如何处理在政府总部请愿的申请提供清晰指引

投诉人指称，当她前往政府总部请愿时，一名保安人员因她没有事先申请，而拒绝让她进入。然而，当时在场的另一名职员却向她解释，拒绝让她进入是因为请愿区只可容纳15人，而当时名额已满。她对上述前后不一致的答覆感到不满，更认为行政署有关接受市民前往中区政府合署（「政府合署」）请愿（尤其是单独请愿的人士）的程序欠透明度，引起误会及不便。

2. 本署得悉，行政署长曾于二零零二年十一月二十七日发出指引，说明公众人士在政府合署中座门外指定地点向行政会议成员递交请愿信的安排。然而，指引的对象主要是申请在政府合署中心范围内举行公众集会或游行的团体，并没有清楚说明个别人士应按甚么程序提出申请。

3. 有关指引虽然提及星期二早上行政会议举行会议时，行政署会有特别安排，请愿人士可

以无须事先申请，向行政会议成员表达意见及直接递交请愿信，但指引并没有说明这项安排的细节，让公众人士有所依循。本署认为，有关指引确实需要改善，并已向行政署提出建议。

4. 本署欣悉，行政署已承诺修订指引，清楚说明除团体外，个别人士如何申请在政府总部请愿。该署亦会考虑附加条文，详细解释有关处理于星期二行政会议举行会议期间请愿的安排。该署随后已修订并公布有关指引，说明特别安排的细节。

食物环境卫生署

个案编号： OMB 2003/0427

食物环境卫生署 — 处理申请 — (a) 规定投诉人要为泳池加强照明；以及 (b) 没有就投诉人提出豁免这项规定的申请给予实质回覆

投诉人是某私人屋苑的业主立案法团，由于不满食物环境卫生署（「食环署」）规定他们要为泳池加强照明，因此提出投诉。投诉人曾向该署申请豁免这项规定，因为泳池本身已有足够的水底照明，再加强照明会令邻近泳池的居民受到强光滋扰。虽然该署曾就投诉人的查询作出若干简覆，但在收到投诉人要求豁免这项规定的申请差不多一年后，仍没有给予实质的回覆。

2. 由于照明规定涉及照明度的技术评估，并非行政事宜，因此本署只处理(b)点投诉。

3. 为了订立符合标准的照明度及附属的安全规定，食环署曾研究外国的做法和徵询香港拯溺总会的意见，并且检讨私人泳池的整体规管措施。本署认为，食环署这样做是为了确保公众安全。而且，要就豁免与牌照有关规定的申请给予实质回覆方面订定标准时限，亦有一定困难。然而，就这宗个案来说，确实对投诉人造成不便。

4. 本署提议食环署加快检讨规管私人泳池的措施，并给予投诉人实质的回覆。为了向市民提供更佳的服务，该署亦应订定发出简覆的目标时限。该署对本署的提议表示欢迎，并且已发出内部指引，订明向申请豁免与牌照有关规定的人士发出简覆的时间安排。此外，该署亦已给予投诉人实质的回覆。

食物环境卫生署

個案編號：OMB 2003/0919

食物環境衞生署 — 公眾設施 — 就有關清洗某廣場上的長石櫈的責任問題，提供前後矛盾的答覆

经初步查讯后终结的个案撮要选录

投诉人发现某广场上的十张长石凳经常布满污渍，于是致电食物环境卫生署（「食环署」），查询该署是否负责清洗石凳。该署职员表示，食环署人员只负责清理石凳上的垃圾，而不会清洗凳面的污渍。投诉人后来以书面投诉，但该署在覆函中却说事涉区域的环境卫生办事处一向负责清理石凳上的垃圾，并且「每周清洗石凳」。对于食环署的答覆前言不对后语，投诉人感到不满。

2. 食环署解释，事涉石凳的表面较粗糙，容易积藏污垢。该署人员在每天清扫广场附近的街道时，虽然会顺带清理市民遗留在石凳上的垃圾，不过，清洗凳面的污渍并非该署的职责范围。

3. 尽管如此，食环署在接到投诉人初次查询后，便即时派员清洗石凳，并与地政总署商讨清洗石凳的责任问题，又建议建筑署在凳面铺上平滑易洁的物料，作为长远的解决方法。

4. 至于「每周清洗石凳」，则是食环署在与有关部门磋商后，本着服务市民的精神而主动作出的变通安排。在投诉人初次查询时，食环署的职责范围的确不包括清洗石凳；不过，该署其后接手这项工作，故此在覆函中表示会「每周清洗石凳」。

5. 本署认为，食环署在处理投诉时反应迅速，而且态度积极可嘉。可是，该署在函覆投诉人时没有清楚交代清洗石凳责任问题的始末。故此，本署建议该署就这点发信向投诉人道歉。

食物环境卫生署

个案编号： OMB 2003/1601

食物环境卫生署 — 职员态度 — 回应投诉人的查询时不礼貌

投诉人在街头向一名身穿食物环境卫生署（「食环署」）制服的人员询问如何申请在行人路栏杆上悬挂广告牌，但该名人员表示这并非其职务，叫他自己去查。投诉人认为他的神情凶恶，而且态度恶劣。

2. 本署认同投诉人查询的事项不在该名食环署职员的职权范围之内，他未能解答实不足为奇；况且投诉人在街上提出询问，事出突然，该名人员露出惊讶的神色，亦属自然反应。

3. 事件并不涉及行政失当。本署建议，如投诉人对政府部门的职责范围有疑问，可向民政事务总署的中央电话咨询中心查询。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

差饷物业估价署及地政总署

个案编号： OMB 2003/0487
OMB 2003/0996

差饷物业估价署 — 地租 — (a) 误导投诉人，以致她以为无须缴付地租；(b) 延误四年才要求缴付地租；(c) 没有确定地租的款额；以及 (d) 提供不恰当的意见

地政总署 — 地租 — (e) 迟迟没有通知差饷物业估价署有关撤销豁免缴付地租一事

一九九九年七月，投诉人在购置一个单位后，把改变业权一事通知差饷物业估价署。她声称在一九九九年年底接到一份徵收差饷通知书，通知书上显示地租金额是零。然而，差饷物业估价署却表示从未发出有关通知书给投诉人。不过，该署曾在一九九八年向投诉人的丈夫发出更改缴纳人姓名认收回条，回条上印有「没有未清缴的款额」字样，因为有关物业当时的差饷和地租均已缴付。

2. 事涉物业原属一名原居民拥有。一九九八年，地政总署根据《地租（评估及徵收）条例》豁免其缴纳地租。一九九九年七月，投诉人成为该物业的业主，而她并无豁免缴纳地租的资格。地政总署在二零零一年三月才通知差饷物业估价署有关撤销豁免地租一事，导致后者未能及早评估事涉物业的地租。地政总署解释，该署工作繁重而人手短缺，以致出现延误。差饷物业估价署表示亦有类似的问题，因而要到二零零三年二月，亦即接到地政总署通知之后两年，才能够评估事涉物业的地租款额。结果，投诉人须缴付大笔地租欠款。

3. 本署认为，地政总署和差饷物业估价署均有延误。差饷物业估价署理应向投诉人解释，本署亦建议该署考虑容许投诉人以分期付款方式缴付欠款。

4. 差饷物业估价署承认，在向投诉人发出临时估价通知书时，并没有夹附显示应付金额的缴款通知书。此外，该署人员亦曾在投诉人申请分期缴款方面误导她。

5. 差饷物业估价署接受本署的建议，已向投诉人致歉。该署亦承诺向员工发出处理这类个案的指引，以免同类事件再发生。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

屋宇署

个案编号： OMB 2003/0097

屋宇署 — 清拆违例搭建物 — (a) 没有事先通知而张贴清拆违例搭建物命令，对投诉人造成滋扰；以及 (b) 没有回应投诉人多次提出的查询

投诉人指屋宇署没有事先通知，便在他的单位外张贴清拆命令，对他造成滋扰。该署亦拖延处理有关个案，更未有回覆他的查询。

(a)点投诉

2. 二零零一年及二零零二年，屋宇署进行大规模清拆违例搭建物行动，将三千多幢大厦(其中包括投诉人的大厦)列为目标大厦，要求各业主清拆外墙的违例搭建物。由于所涉工作量相当庞大，该署遂委聘某合约顾问公司，负责勘察投诉人的大厦外墙的违例搭建物。

3. 二零零二年二月，顾问公司职员向投诉人的大厦业主及住户发出劝谕信，通知他们大厦已被列为目标大厦，须尽早清拆违例搭建物。其后，顾问公司职员再视察整座大厦，发现投诉人的单位外墙有违例搭建物，因此把清拆命令张贴在其单位的铁闸上。

4. 根据《建筑物条例》第35条的规定，清拆命令可用挂号邮递方式送达，又或张贴在事涉单位的显眼处。此外，屋宇署亦有就送达清拆命令订立既定程序。该署职员须先将命令的正本张贴在有关单位的显眼处，然后再将一份副本以邮递方式送交业主。

5. 本署认为，把清拆命令张贴在投诉人的铁闸上的做法是恰当的，既依照屋宇署的一贯程序，亦符合有关法例规定。早在二零零二年二月，屋宇署的顾问公司已向投诉人的大厦各单位业主发出劝谕信，通知他们清拆违例搭建物。因此，该署并无不当。

(b)点投诉

6. 投诉人指称，他在二零零二年十二月和二零零三年一月曾先后三次致电屋宇署，查询张贴清拆命令一事，但该署都没有回覆他。本署留意到，投诉人声称向屋宇署查询的日期，与该署提供的日期有差异。但投诉人确曾于二零零二年十二月十七日致电查询，而该署到二零零三年一月二日仍未回覆，这是不争的事实。

7. 本署认为，由于屋宇署须等待顾问公司提供相关资料，而致未能即时回覆，这点可以理解。该署在取得资料后，确已即时向投诉人解释详情。不过，若该署能及早与投诉人联络，交代未能迅速回覆查询的原因，则会更为妥善。总的来说，本署认为该署处理这宗个案的方式并无不妥。

附件 9

经初步查讯后终结的个案撮要选录

消防处及水务署

个案编号： OMB 2003/0419
OMB 2003/0420

消防处 — 消防设施 — 没有积极处理和跟进申请

水务署 — 工作态度 — 未能提供一致的资料和推卸责任

投诉人的父亲去信消防处，要求在村内增设消防栓，但三个多月后仍没有收到回覆，故再次去信查询。该处答覆表示，约三个月前已把他的申请转交水务署考虑，但尚未收到回覆。投诉人不满水务署迟迟没有回覆，曾两次致电该署了解情况。该署职员表示会进行实地视察，但所说的视察日期前后不一。某名职员更表示由于他曾休假，以致延迟视察。投诉人不满两个部门延误处理其父亲的申请。

2. 消防处解释，收信的单位与负责处理申请的单位不同，双方沟通不足，误会对方会认收有关申请，因而没有发出认收函件。虽然如此，该处在收到申请后，已即时派员实地视察和呈交报告。由于增设的消防栓须由水务署安装，故该处把建议转介水务署考虑。该处原先计划在收到水务署的决定后才一并回覆投诉人的父亲，但低估了跨部门工作所需的时间，亦没有适时通知投诉人的父亲有关进展。该处已致函投诉人解释并道歉。

3. 水务署解释，由于有关职员工作繁重，未能在收到消防处的建议后即时到现场视察。该署在收到投诉人致电查询后，有关职员已重新编排工作的优先次序，进行实地视察及评估工程所需费用，并迅速把决定通知消防处。

4. 水务署亦澄清，职员A曾告知投诉人，最迟将于某天进行实地视察。其后，职员B告知投诉人，他已在该日期前进行实地视察。因此，两名职员所提供的资料并无矛盾。职员B承认曾向投诉人提及休假一事，但他无意以此作为延误的借口。该署就有关职员与投诉人之间的误会表示歉意。

结语

5. 本署认为，消防处和水务署沟通不足，没有从申请人的角度处理事件，有「各自为政」之弊。消防处在转介申请后，如能主动向水务署查询进展(或水务署能主动通知消防处未能即时进行实地视察），然后告知申请人，则申请人定会感到较为满意。

6. 申诉专员欣悉，消防处已训示职员，在处理市民申请时必须严格遵守部门的常务训令，而水务署亦已改善工作的编排。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

邮政署

个案编号： OMB 2003/0229

邮政署 — 柜位服务 — 没有提醒投诉人有关「预缴邮费」服务的规定

投诉人声称，她在某邮政局以「预缴邮费」方式投寄商用邮件时，两度遭职员留难。第一次职员要求她先将邮件以50封一迭捆好，而第二次则指其邮件为非标准邮件，不能以「预缴邮费」方式投寄。投诉人曾在同一邮政局以相同方式寄出同类邮件，但邮政局职员从没有告诉她有这些规定。

2. 邮政署澄清，在第一次的情况中，职员只是按服务规定行事，而第二次则可能是因为一名新职员对这项服务未有充分了解所致。至于邮政局职员过往曾否提醒投诉人注意有关规定，该署表示，由于她并不是经常使用这项服务，故难以作出评论。然而，该署已就职员没有在投诉人第一次投寄邮件时即解释有关规定，以及在她第二次投寄邮件时发生的不愉快事件，向投诉人道歉，并已为有关职员安排适当培训。

3. 本署认为，前线邮务人员每天为大量市民提供服务，实难以向所有顾客详细解释各种服务的规定，故此市民若有疑问，应主动向职员查询，或索取服务单张作为参考。本署建议邮政署发出指引，提醒前线邮务人员主动提供「香港邮政本地邮件服务商用指南」给利用商用邮件服务的市民参考。本署亦建议该署于指南内的「预缴邮费」一节中，加入类似「适用于所有邮件（包括标准及非标准邮件）」的字句。邮政署已承诺会落实各项改善措施。

邮政署

个案编号： OMB 2003/0541

邮政署 — 处理投诉 — 没有认真处理遗失邮件的投诉

投诉人把价值8,000港元的四枝笔以挂号邮件方式寄往英国，给儿子作为圣诞礼物。由于英国海关要对该批笔课以重税，他儿子拒绝接收，邮件于是退回给投寄人。然而事隔多月，投诉人仍未收到那些笔，遂向邮政署查询。该署在三个多月后才通知他，英国邮政证实该批笔已经遗失。根据万国邮政联盟的规定，该署只允赔偿320港元。投诉人不接受邮政署的赔偿安排，认为该署没有认真处理其遗失邮件的投诉，更没有追查遗失的原因。他也不满该署的邮件查询组人员迟迟才接听电话，以及该署没有事先告诉他有关赔偿上限，使他感到受骗。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

2. 邮政署解释，在处理邮件查询时，该署须首先去函邮件目的地的邮政机关，询问邮件下落。根据万国邮政联盟规定，邮件目的地的邮政机关（即英国邮政）应在两个月内回覆。该署在确认接到查询时，已向投诉人申明这点。该署强调已竭尽所能，为投诉人寻找遗失的邮件。

3. 至于投诉人指称，在致电邮件查询组时，电话在接通后约20分钟才有人接听，邮政署的记录显示，投诉人是在非繁忙时段致电该组，当时有四名服务员当值，理应有足够人员接听电话，市民实无须久候。

4. 本署得悉，根据万国邮政联盟规定，挂号邮件如有遗失或损坏，最高可获相当于320港元的赔偿。这项资料载列在邮政署的「邮费及服务」指南，供市民免费索阅。

5. 个案资料显示，邮政署已积极跟进投诉人的个案，但由于事件在英国发生，该署在追查上有一定困难，而且英国邮政亦已表示就遗失投诉人的邮件负全责及致歉。本署认为，这宗个案错不在邮政署。

6. 关于投诉人指称，邮件查询组迟迟才接听其电话，投诉人与邮政署各执一词。在缺乏佐证的情况下，本署不能判断谁是谁非。

7. 至于失物的赔偿问题，本署认为，邮政署按既定指引行事，并无失当。然而，本署建议，邮政署在挂号邮件收据上应加入赔偿上限的资料，让投寄人知悉。邮政署正考虑有关建议。

渠务署

个案编号： OMB 2002/3648

渠务署 — 工商业污水附加费 — 没有及早向投诉人徵收工商业污水附加费

投诉人指渠务署事隔六年才向他徵收工商业污水附加费（「附加费」），令他无法向前租客追讨相关费用。

2. 根据《污水处理服务条例》，工商业用户（包括餐馆业）均须缴交排污费和附加费。由于投诉人的用水帐户并无登记为「餐馆业」类别，故渠务署一直没有向他徵收附加费。直至该署其后派员视察时，才知悉他的物业单位经营餐馆业，于是发出通知书，要求投诉人缴交附加费。

3. 本署认为，政府当局曾广泛宣传污水处理服务的收费。在这宗个案中，渠务署已向投诉人详细解释附加费的计算方法，而考虑到投诉人无法与前租客联络，更酌情减低向他收取的附加费。该署根据法例行事，因此并无行政失当之处。

附件 9

经初步查讯后终结的个案撮要选录

税务局

个案编号： OMB 2002/2569

税务局 — 追收税款 — (a) 迟迟不向投诉人追收其前合夥人逾期未缴的利得税；以及 (b) 错误计算投诉人应缴付的税款

投诉人在一九八七年十一月至一九八八年四月期间，是某公司的合夥人。他投诉税务局事隔十年，才向他追收其前合夥人逾期未缴的利得税，但又没有向他披露该局向其前合夥人所采取的追税行动。

2. 税务局曾在一九九二年至一九九五年向投诉人的前合夥人追讨税款，但该名合夥人其后不知所终，该局惟有停止追税行动。在二零零一年，该局得悉这名前合夥人的下落，于是重开档案追税，但仍不成功。由于投诉人是该公司的合夥人，对合夥公司的税务负有共同及各别的法律责任，故该局亦同时向投诉人追税。但由于属下职员没有详细查核记录，该局并没有察觉投诉人在一九八八年四月已退出合夥公司，以致在要求他缴交一九八八／八九年度的税款时，错误计算他应缴付的款额。

3. 税务局其后向投诉人道歉，并解释该局的追税行动和调整了他须缴交的税款。然而，基于《税务条例》中的保密规定，税务局不可以披露该局向其前合夥人所采取的追税行动。

4. 本署认为，税务局在处理这宗个案时确有延误，而且错误计算投诉人应缴付的税款。为避免这类事件再次发生，该局已检讨有关程序和落实更清晰的指引。

税务局

个案编号： OMB 2003/2147

税务局 — 更改地址 — 没有妥善处理公司更改营业地址的通知

投诉人指税务局辖下的商业登记署没有妥善处理其公司更改地址的通知。

2. 税务局解释，在一九九九年七月收到该公司的「营业地址变更通知书」，遂按照通知将其营业地址的记录由甲地址改为乙地址。同年九月，税务局接到该公司的 1998 / 1999 年度利得税报税表，得悉该公司在报税表上「在本港的主要业务地址」一栏填报甲地址。负责处理利得税的税务局第一科（「第一科」）职员遂将有关资料转交该局辖下的商业登记署，该署人员根据《商业登记条例》把有关记录改回甲地址。

3. 其后数年，商业登记署寄往甲地址的文件均遭退回。每次该署人员均透过电脑程式，自动搜寻该公司的利得税档案，然后按资料将文件转递至乙地址。虽然第一科及商业登记署人员

已先后数次以书面及电话向该公司解释情况，促请该公司以经签署的书面通知正本，指示商业登记署更新营业地址，但该公司并没有这样做。

4.　　及至二零零三年七月，商业登记署在翻查该公司的利得税档案时发现，该公司在1999 / 2000 、 2000 / 2001 及 2001 / 2002 年度的利得税报税表中，均填报乙地址为「在本港的主要业务地址」。该署遂决定接纳该公司把营业地址改为乙地址，并致电通知该公司。

5.　　本署认为，税务局是根据有关法例，将该公司的营业地址由乙地址改为甲地址。而商业登记署要求投诉人提供经签署的通知书正本，以核实签名和确保有关资料的真确性，亦属合理。

6.　　然而，该署职员在一九九九年九月收到第一科的转介，得悉该公司最新填报的营业地址为甲地址后，理应注意到该公司刚于两个月前才将地址从甲地址改为乙地址。假如该署能主动与该公司澄清，问题应已解决，而此事件亦可避免。此外，该署职员在不能以甲地址联络该公司时，亦没有及时跟进，以致文件转递的情况持续数年，实费时失事。

7.　　另一方面，该公司亦有责任。虽然该公司在一九九九年七月已把地址改为乙地址，但在同年九月提交的报税表上却又填报甲地址为营业地址。况且，该署曾多次转递有关文件至乙地址，而每次均提醒该公司以书面向该署更新营业地址，可惜该公司一直置之不理。

8.　　本署认为，商业登记署及事涉公司双方均须为事件负责。税务局已检讨有关的程序，并提醒职员必须跟进类似的地址不符个案，而该局亦已就这次事件引起的不便向事涉公司致歉。

路政署

个案编号： OMB 2003/0133

路政署 — 处理查询 — 没有妥善跟进关于维修费用的查询

　　投诉人于一宗交通意外中撞毁道路的防撞栏。警方于事发后八个月完成意外调查，并将报告通知路政署。三个半月后，路政署向投诉人提出初步索偿。由于投诉人怀疑意外涉及道路失修，故拒付维修费用并要求该署彻查意外原因。然而，路政署于接获查询后约一年半，始将确实的赔偿金额和调查结果通知投诉人。总的来说，由事发至该署完成计算赔偿金额，历时两年半之久。

2.　　路政署承认，未有按既定指引跟进索偿要求和回覆查询。本署建议，该署应致函向投诉人道歉，并重新检讨索偿指引和程序，加快计算赔偿金额。

3.　路政署于二零零三年八月落实本署的建议，简化索偿程序，除一并处理涉及机电工程署的设施的索偿外，亦承诺于接获警方调查报告后一及六个月内，分别将估计及确实的维修费用总额通知事涉人士。

运输署

个案编号： OMB 2003/0437

运输署 — 交通灯号 — 在实施电子响号交通灯计划时，漠视视障人士团体的意见

某视障人士团体投诉运输署，指该署在实施以电子响号交通灯取代机电式响号交通灯的计划时，漠视视障人士团体的意见，只进行「象徵式」的谘询，危害视障人士的生命安全。

2.　在行人过路处装设机电式响号交通灯，旨在协助视障人士横过马路。然而，这种机电式装置的音量只能设定在某个固定水平，在夜阑人静时，便可能会对附近居民造成滋扰。有鉴于此，运输署曾安排部分装置只在早上七时至晚上十一时操作，但遭视障人士团体反对，他们要求响号交通灯全日二十四小时操作。为平衡视障人士与居民的不同诉求，该署自二零零零年开始，研究以可自动调校音量的电子响号交通灯代替机电式响号交通灯的可行性，并测试和评估不同产品的性能。

3.　在整个过程中，运输署一直与视障人士团体保持紧密联系。由二零零零年三月起至二零零二年八月止，该署先后举行了十三次谘询活动，向视障人士团体和其他公众人士收集意见。

4.　二零零二年八月，运输署安排各视障人士团体代表实地视察，测试多款电子响号装置。部分代表对电子响号装置的「引路功能」表示关注，并认为响号装置应能协助视障人士寻找交通灯位置。他们更就各款产品的「引路功能」提出意见，认为其中一款的性能较佳。但运输署指出，该署的采购程序须遵照政府公开招标的政策。在招标时，该署可定出装置的规格，但不能指定某一品牌。事实上，招标文件中的技术规格，已采纳各视障人士团体提出的大部分意见。可是，「引路功能」只被列为一项「附带」功能，而且也没有为「引路功能」定下具体规格。某视障人士团体（提出投诉的团体）事后投诉，指新的电子响号交通灯的「引路功能」不足。

5.　运输署指出，部分视障人士团体支持新的电子响号交通灯，亦有部分曾接受「定向行走」训练的视障人士认为，新装置在调校音量后，证明有助视障人士安全横过马路。另外，有小部分视障人士团体以书面向该署提出技术改良建议，但也并不反对使用新装置。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

6.　本署在审研有关资料后认为，运输署自二零零零年开始，已就更换响号交通灯计划谘询各有关团体和市民。该署确有诚意听取意见，并非只是「象徵式」地谘询。然而，该署并没有仔细研究视障人士团体对「引路功能」的关注。假如该署有澄清「引路功能」的具体规格和把这些规格纳入招标文件中，便无需在安装新装置后再进行多项改善措施。更换响号交通灯计划无疑应考虑视障人士的需要，但运输署亦有必要平衡各方的利益。该署力求在视障人士与附近居民的诉求之间取得协调，是正确的做法。

7.　本署认为，运输署虽然在谘询和研究公众意见方面确有未尽善之处，但并无处事失当。

环境保护署、地政总署、食物环境卫生署及规划署

个案编号：OMB 2003/0679
OMB 2003/0680
OMB 2003/0798
OMB 2003/0799

环境保护署 — 噪音滋扰 — 没有监察和控制某货柜场发出的噪音

地政总署 — 批地事宜 — 在批地给货柜场时没有考虑对附近居民的影响，以及在批地后没有监察该货柜场的运作

食物环境卫生署 — 环境卫生 — 没有适当处理货柜场内的垃圾问题

规划署 — 规划事宜 — 在规划用地时，没有考虑货柜场对环境的影响

投诉人指他居所附近的货柜场发出过量噪音，而场内更经常有垃圾废物堆积，影响环境卫生。

环境保护署

2.　环境保护署回应说，货柜场产生的属于工商业噪音，受《噪音管制条例》管制。该署曾在不同时间量度噪音，每次录得的总音量数据，都没有超出法定的标准。本署认为，该署已采取适当行动处理投诉。

地政总署

3.　地政总署解释，有关土地属于旧批约农地，其用途不受限制，所以用作货柜场并不违反租契。有鉴于此，本署同意，该署无须采取行动。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

食物环境卫生署

4. 食物环境卫生署表示，该署人员发现货柜场内只存放一些等候回收的废弃杂物，但并不影响环境卫生。因此，该署只能继续留意场内的卫生情况，而未有理据采取管制行动。

规划署

5. 规划署指出，根据有关的分区计划大纲图，货柜场所处的土地被规划为「未决定用途」地带。由于该货柜场在一九九三年宪报首次刊登有关发展审批地区草图的公告之前已经存在，属「现有用途」，因此可以继续运作，无须取得城市规划委员会的许可。

6. 本署认为，由于有关土地早已作为货柜场之用，故此，不存在规划署在规划用地时没有考虑货柜场对环境影响的问题。

结语

7. 申诉专员认为，四个政府部门在这宗个案中都没有行政失当之处。

医院管理局

个案编号： OMB 2003/0745

医院管理局 — 服务收费 — 某公立医院在急症室服务收费事宜上处理失当

投诉人的儿子在学校意外受伤，被送往某公立医院诊治，在急症室办理登记手续后，由当值护士为他初步评估病情和分流。投诉人在得悉要等候90分钟才可以见医生后，觉得轮候时间太长，于是询问一名护士若他们决定离去，是否需要办理手续和缴费，护士表示不需要。可是，投诉人其后却收到急症室服务收费帐单，她因此认为医院收费准则不清晰，而该名护士亦误导了她。

2. 医院方面解释，分流亦是急症室服务的一部分，病人在登记和接受分流后，即使决定不接受诊治，仍须缴费；而该名护士也无法记起当时的情形或与投诉人对话的内容。医院管理局在收到这宗投诉后，已向投诉人道歉，并在急症室张贴通告，以便公众知悉服务收费。

经调解后终结的个案撮要选录

房屋署

个案编号： OMB 2003/2675

房屋署 — 屋苑维修 — 不肯及延误跟进有关外墙渗水的投诉

投诉人是一个「居者有其屋」单位的业主。他发现外墙渗水，曾经先后向房屋署的房屋事务经理和屋宇保养测量师投诉，要求维修。但是，该署两个组别的职员互相推卸责任，不肯跟进。

2. 房屋署解释，由于该屋苑入伙已超过三年和过了保养期，业主必须获合资格的专业人士证明问题属于「潜在缺陷」，该署的总承建商才会进行维修。

3. 房屋署当时正与总承建商就该屋苑的多宗建筑维修问题进行讨论而未能达成协议。房屋署其后决定，屋苑内所有已界定为「潜在缺陷」的项目（包括外墙渗水），可无须再聘请独立测量顾问公司调查证明。该署会先安排合约承办商进行维修，然后向总承建商收回有关的费用和监督费。

4. 由于这宗个案并不涉及严重的行政失当，本署建议以调解方式处理，并获得双方同意。

5. 在调解会议上，投诉人详述了对维修外墙及室内部分的要求，而房屋署的代表则详细交代了处理这宗个案的背景资料，以及当时的维修跟进行动。

6. 双方于坦诚交换意见后，签署了调解协议。投诉人同意撤销对房屋署的投诉，而房屋署亦承诺维修外墙和修补室内的渗漏，并预计工程可在七个工作天内完成。

附件 10

经调解后终结的个案撮要选录

食物环境卫生署及房屋署

个案编号： OMB 2003/3450
OMB 2004/0466

食物环境卫生署及房屋署 — 垃圾收集 — 没有妥善处理某「居者有其屋」屋苑的垃圾收集问题，以致影响环境卫生

投诉人的儿子就读于某「居者有其屋」屋苑内的一所幼稚园。她投诉幼稚园对面的露天停车场被屋苑管业处用作垃圾收集站，食物环境卫生署（「食环署」）人员每天早上到该处收集垃圾时，垃圾所发出的臭味，不但影响其儿子上课，更威胁他的健康。为此，投诉人曾多次去信食环署，要求改善有关安排，以免影响环境卫生。然而，食环署回覆时只表示已将个案转交房屋署处理，而没有进一步跟进。由于问题持续，投诉人认为，食环署及房屋署均有失当之处。

2. 由于这宗个案并不涉及严重的行政失当，本署建议以调解方式处理，并得到事涉各方同意。

3. 在调解会议上，投诉人就屋苑的垃圾收集安排提出意见；而食环署及房屋署的代表则交代了所属部门曾经采取的跟进行动，并详细解释为何未能更改现时收集垃圾的地点及时间。此外，他们亦就如何改善上述环境卫生问题，提出了多项建议。

4. 经过坦诚讨论后，各方更了解彼此的立场，并就如何解决屋苑的环境卫生问题达成协议。房屋署承诺与管业处加强联络，确保清洁公司在食环署的车辆抵达前半小时，才将垃圾放置于收集站内，并将所有盛载垃圾的胶箱盖好。清洁公司亦须每天彻底清洗收集站的地面，而食环署则会继续派员定时收集垃圾。

5. 房屋署会联络业主立案法团，安排法团与其他有关的政府部门举行会议，研究于屋苑内另觅合适的地点，设立永久垃圾收集站，作为长远解决方法。

6. 投诉人同意这宗个案可以终结。

经调解后终结的个案撮要选录

康乐及文化事务署

个案编号： OMB 2003/2382

康乐及文化事务署 — 解除合约 — 职员推翻协定，要求投诉人搬走食肆的器具，又拒绝退还部分保证金

投诉人原是康乐及文化事务署（「康文署」）辖下一室内体育馆的小食食肆承办商。食肆其后结业，她声称曾向康文署申请把食肆的桌椅及其他器具暂存在原址，直至有新经营者接手为止，同时要求先退还一半保证金。投诉人指康文署职员曾答允上述两项要求，但后来却出尔反尔，推翻双方的协定。

2. 康文署解释，由于上述体育馆的小食食肆即将改建为康乐设施，投诉人必须按合约条款，搬走所有器具，并交还储物室。但该署仍酌情允许投诉人把桌椅暂存在食肆范围内，直至改建工程展开为止。另一方面，由于投诉人提交的保证金是以银行担保的方式安排，该署实际上并非直接管有投诉人的保证金，故不存在退款的问题。

3. 由于这宗个案并不涉及严重的行政失当，本署建议以调解方式处理，并得到双方同意。

4. 在调解会议上，投诉人陈述了暂缓搬走存放在食肆内的器具及设备，以及退还部分保证金的要求，而康文署的代表则详细交代了处理个案的背景，以及可行的解决办法。

5. 双方于坦诚交换意见后，康文署同意投诉人无须将银行担保延期，亦可把桌椅暂存在食肆范围内，直至改建工程在二零零四年三月底开始为止。但是，投诉人必须在二零零三年十一月底或之前，把桌椅以外的其他设备搬走，并交还储物室。投诉人接受有关安排，双方于是达成协议。

经全面调查后终结的个案索引

（加上 * 号的是本署在调查报告中有提出建议的个案。）

个案编号	投诉事项	结论
土地注册处		
2002/3268	推卸责任，拒绝为投诉人更改通讯地址。	不成立
水务署		
2002/2161	没有回覆投诉，以及没有把信件寄往投诉人指定的地址。	部分成立 *
2002/2733	发出截断供水通知书给投诉人的期限太仓促，以致她没有足够时间缴付水费按金。	不成立 *
2003/0641	收取过高的水费，而且向投诉人提供错误的调查报告。	部分成立
2003/2110	没有即时跟进消防龙头漏水。	成立 *
民政事务总署		
2002/4452 2002/4473	在协助某屋苑一名业主成立业主立案法团时处理失当。	成立 *
2003/1782	把投诉人的姓名记录在另一条村的选民登记册内，以致他失去参加村代表选举的资格。	成立 *
2003/3504 2003/3505 2003/3506 2003/3507 2003/3508 2003/3509 2003/3510 2003/3511 2003/3512 2003/3513 2003/3514	两个私人屋苑的多名居民投诉路政署、地政总署、规划署、民政事务总署、环境保护署及运输署在没有事先谘询的情况下，把屯门一幅土地改作货车装卸及仓库用途，此举将会造成滋扰。	不成立

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

2003/3515
2003/3516
2003/3517
2003/3518
2003/3519
2003/3520
2003/3521
2003/3522
2003/3523
2003/3524
2003/3525
2003/3526
2003/3527
2003/3528
2003/3529
2003/3530
2003/3531
2003/3533
2003/3534
2003/3535
2003/3536
2003/3537
2003/3538

司法机构

2002/2738	向投诉人错误提供有关其前雇主破产的资料，误导投诉人。	成立 *
2003/2150	某执达主任就有关执行法庭命令提供误导性的意见。	未能就投诉是否成立作出定论

地政总署

2002/0935	(a) 错误解释某幅土地的原有批地条款；以及 (b) 无理地采纳一个超出相关的分区计划大纲图及「半山区行政发展限制」所容许的地积比率。	投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处 *
2003/0287	容许在农地上搭建寮屋。	不成立
2003/1718	延误处理投诉人有关饲养鹌鹑牌照的申请。	部分成立 *

经全面调查后终结的个案索引

2003/2039	(a) 处理投诉人的查询时互相推卸责任，没有给他合理的回覆；以及 (b) 没有妥善处理某公众码头缺乏适当乘客设施的问题。	部分成立 *
2003/2831 2003/2833 2003/2835 2003/2837 2003/2841 2003/2843 2003/2847 2003/2855 2003/2857 2003/2859 2003/2863 2003/2867 2003/2873 2003/2875 2003/2881 2003/2883 2003/2885 2003/2889 2003/2893 2003/2899 2003/2915 2003/2931 2003/2939 2003/2943 2003/2945 2003/2947 2003/2957 2003/2963 2003/2969 2003/2973 2003/2975 2003/2977 2003/2981 2003/2983	两个私人屋苑的多名居民投诉路政署、地政总署、规划署、民政事务总署、环境保护署及运输署在没有事先谘询的情况下，把屯门一幅土地改作货车装卸及仓库用途，此举将会造成滋扰。	不成立

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

社会福利署

2002/4371	在处理一宗举报怀疑诈骗综援的个案时，职员态度推搪，而且泄露投诉人的个人资料。	不成立 *

法律援助署

2003/0744	批准给予投诉人的法律援助不能满足他的需要。	部分成立
2003/1737	(a) 延误把暂准押记令注册及转为绝对押记令； (b) 没有以其他方法送达法庭文件；以及 (c) 在誓章内写下错误资料。	部分成立 *

房屋署

2002/1084	(a) 在有关两个业主立案法团的管理基金分拆问题上误导某居屋屋苑的业主； (b) 拖延管理基金分拆事宜； (c) 不尊重业主立案法团； (d) 延迟屋苑管业处的装修工程；以及 (e) 在为两个业主立案法团的管辖范围划定分界线方面处理不当。	部分成立 *
2002/3628 2003/0650	在三次污水倒流入某资助学校升降机槽底的事件中推卸责任；以及没有跟进处理引致污水倒流的公共去水渠淤塞问题，防患于未然。	不成立 *
2002/4464 2002/4465 2002/4466 2002/4467 2002/4468 2002/4469 2002/4470 2002/4471 2002/4472 2002/4493 2002/4494	为中转房屋居民编配公屋单位的政策和程序不合理。	不成立
2002/4610	对某公共屋村的物业管理承办商监管不力，以致村内的公众用地被人长期借用。	成立 *

经全面调查后终结的个案索引

2003/0007	没有采取适当行动，禁止违例使用永久性的建筑材料修葺寮屋。	不成立
2003/1786	延误处理一宗有关使用伪造文件申请公共房屋的举报，以致个案过了法定时限，不能提出检控。	成立 *
2003/1989	延误处理持续的天花渗水问题。	成立 *
2003/3238	对怀疑是造成楼下单位持续的渗水问题源头的投诉人不公平。	不成立

政府产业署

2002/3014	未得投诉人事先同意，向被投诉人士披露他的个人资料。	成立 *
2003/2484(I)	没有妥善处理一项根据《公开资料守则》提出的要求。	部分成立 *

政府总部 — 效率促进组

2003/0209	综合电话查询中心对投诉人的电话查询处理不当。	不成立

政府总部 — 教育统筹局

2002/4649	不合理地拒绝某补习学校重订收费方式的申请及其他相关事项。	部分成立 *
2003/1892	没有参照既定指引，妥善处理投诉人有关她被学校评定为超额教师的投诉。	部分成立 *

食物环境卫生署

2003/0567	职员态度恶劣，而且处理投诉方法欠妥善。	部分成立 *
2003/0664	没有妥善处理撤回转让食肆牌照申请事宜。	成立 *
2003/1652	没有跟进投诉人就两条邻近街道的僭建物、环境卫生和污染问题提出的投诉。	不成立 *
2003/2710	两个部门互相推卸责任，以致未能妥善处理有关没有采取足够行动，以消除投诉人单位外一棵树的树枝构成安全问题的投诉。	不成立

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

建筑署

2002/2484	延误处理一宗把某种防水涂料产品列入建筑署「认可物料清单」的申请。	部分成立 *
2003/0649	在三次污水倒流入某资助学校升降机槽底的事件中，没有迅速为校方提供适切的服务。	成立 *

屋宇署

2002/3267	没有按投诉人的要求更改他的通讯地址。	部分成立 *
2002/4085	延误向业权人发出危险斜坡修葺令。	部分成立 *
2003/0288	没有执行法庭对寮屋的封闭令。	不成立
2003/0981	没有就同一个物业的三项违例建筑工程同期发出劝谕信或清拆令。	部分成立 *
2003/1651	没有跟进投诉人就两条邻近街道的僭建物、环境卫生和污染问题提出的投诉。	不成立
2003/2024	没有与环境保护署互相协调，就违例僭建物同步发出清拆令及劝谕通知。	部分成立

海事处

2003/2451	延误调查一宗海事意外及处事马虎。	成立 *

规划署

2003/2832 2003/2834 2003/2836 2003/2838 2003/2842 2003/2844 2003/2848 2003/2856 2003/2858	两个私人屋苑的多名居民投诉路政署、地政总署、规划署、民政事务总署、环境保护署及运输署在没有事先谘询的情况下，把屯门一幅土地改作货车装卸及仓库用途，此举将会造成滋扰。	不成立

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

2003/2860
2003/2864
2003/2868
2003/2874
2003/2876
2003/2882
2003/2884
2003/2886
2003/2890
2003/2894
2003/2900
2003/2916
2003/2932
2003/2940
2003/2944
2003/2946
2003/2948
2003/2958
2003/2964
2003/2970
2003/2974
2003/2976
2003/2978
2003/2982
2003/2984

邮政署

2003/0606	延迟把公共图书馆的领取预订书籍通知书派送给投诉人。	不成立

康乐及文化事务署

2002/4088	(a) 延迟把公共图书馆的领取预订书籍通知书寄送给投诉人；以及 (b) 图书馆职员处理投诉人的查询时态度欠佳。	不成立 *
2003/2627	(a) 没有采取足够行动，以消除投诉人单位外一棵树的树枝构成安全问题；以及 (b) 两个部门互相推卸责任，以致未能妥善处理有关上述问题的投诉。	不成立

The Ombudsman 申訴專員

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

劳工处

2002/2537	对一宗投诉该处员工的个案处理失当，而且没有答覆投诉人的问题，反映该处缺乏有效的员工监察制度和适当的指引。	不成立

路政署

2004/0198 2004/0201 2004/0204 2004/0207 2004/0210 2004/0213 2004/0216 2004/0219 2004/0222 2004/0225 2004/0228 2004/0231 2004/0234 2004/0237 2004/0240 2004/0243 2004/0246 2004/0249 2004/0252 2004/0255 2004/0258 2004/0261 2004/0264 2004/0267 2004/0270 2004/0273 2004/0276 2004/0279 2004/0285 2004/0288 2004/0291	两个私人屋苑的多名居民投诉路政署、地政总署、规划署、民政事务总署、环境保护署及运输署在没有事先谘询的情况下，把屯门一幅土地改作货车装卸及仓库用途，此举将会造成滋扰。	不成立

经全面调查后终结的个案索引

2004/0294 2004/0297 2004/0300		

运输署

2003/2040	(a) 处理投诉人的查询时互相推卸责任，没有给他合理的回覆；以及 (b) 没有妥善处理某公众码头缺乏适当乘客设施的问题。	部分成立 *
2004/0199 2004/0202 2004/0205 2004/0208 2004/0211 2004/0214 2004/0217 2004/0220 2004/0223 2004/0226 2004/0229 2004/0232 2004/0235 2004/0238 2004/0241 2004/0244 2004/0247 2004/0250 2004/0253 2004/0256 2004/0259 2004/0262 2004/0265 2004/0268 2004/0271 2004/0274 2004/0277 2004/0280	两个私人屋苑的多名居民投诉路政署、地政总署、规划署、民政事务总署、环境保护署及运输署在没有事先谘询的情况下，把屯门一幅土地改作货车装卸及仓库用途，此举将会造成滋扰。	不成立

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

2004/0286
2004/0289
2004/0292
2004/0295
2004/0298
2004/0301

渔农自然护理署

2002/1163	答覆投诉人查询有关其走失的三脚狗时误导她；而在投诉人寻找的期间，这只狗已在动物管理中心被人道毁灭。	成立 *
2002/3586	(a) 在收取投诉人弃养的狗只事宜上处理不当； (b) 在收取狗只的过程中过分粗暴；以及 (c) 当投诉人查询有关狗只被人道毁灭的时间安排时，向她提供不正确资料。	部分成立 *
2003/0945	延误处理投诉人有关饲养鹌鹑牌照的申请。	成立 *

卫生署

2002/1879	在查核身份证明文件的程序上处理失当。	不成立 *
2003/0422	(a) 某政府诊所门诊服务的派筹制度不公平； (b) 没有适当指引，以确定在当天的筹号派发完毕时是否应该酌情增加门诊服务名额；以及 (c) 一名护士处理投诉的态度欠佳。	部分成立 *

环境保护署

2003/1654	没有跟进投诉人就两条邻近街道的僭建物、环境卫生和污染问题提出的投诉。	不成立
2003/2025	没有与屋宇署互相协调，就违例僭建物同步发出清拆令及劝谕通知。	部分成立
2004/0197 2004/0200 2004/0203 2004/0206	两个私人屋苑的多名居民投诉路政署、地政总署、规划署、民政事务总署、环境保护署及运输署在没有事先谘询的情况下，把屯门一幅土地改作货车装卸及仓库用途，此举将会造成滋扰。	不成立

经全面调查后终结的个案索引

2004/0209
2004/0212
2004/0215
2004/0218
2004/0221
2004/0224
2004/0227
2004/0230
2004/0233
2004/0236
2004/0239
2004/0242
2004/0245
2004/0248
2004/0251
2004/0254
2004/0257
2004/0260
2004/0263
2004/0266
2004/0269
2004/0272
2004/0275
2004/0278
2004/0284
2004/0287
2004/0290
2004/0293
2004/0296
2004/0299

医院管理局

2002/0278	没有妥善处理投诉人病情危急的弟弟的转院安排，而且违背承诺，没有向她提供调查报告。	部分成立 *
2002/0397	香港眼科医院处事失当，两度推迟为投诉人的父亲进行手术的日期；而且误导病人，令他们以为眼科手术在一年左右即可排期进行。	不成立
2002/1215	(a) 医院管理局辖下某医院不当地要求一名住院病人的家属替该病人进行某项医疗程序；以及 (b) 没有认收书面投诉和答覆所提出的疑问。	部分成立 *

附件 11

经全面调查后终结的个案索引

2002/2361	没有为病人设想，在投诉人接受手术的过程中，让一名男性手术室助理员一直留在手术室；而另一名女护士的态度欠佳。	不成立 *
2002/2796	(a) 延误答覆投诉人； (b) 错误处理他的投诉；以及 (c) 某公立医院一名护士态度不佳。	部分成立 *
2003/0080	医院管理局辖下某医院行政失当，以致投诉人失去接受肝脏移植的机会。	投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处 *

惩教署

2002/3445	(a) 违背承诺，没有在投诉人提供乐器和有关物品之后成立诗歌班；以及 (b) 强逼他捐出乐器和有关物品。	不成立 *
2002/4566	(a) 误导保安局，令该局相信有关投诉人的档案已全部销毁； (b) 没有按照《监狱规则》第 11 条，处理他被羁押时的财物； (c) 没有记录他曾要求取回部分财物；以及 (d) 误导法庭。	部分成立 *

经全面调查后终结的个案撮要选录

水务署

个案编号： OMB 2003/0641

水务署 — 水费 — (a) 向投诉人提供错误的视察报告；以及 (b) 滥收水费 — 部分成立

投诉人致电水务署的客户电话谘询中心（「谘询中心」），指水费偏高，要求该署调查。谘询中心的职员记录详情后，把个案转交用户帐务小组（「帐务小组」）跟进。

(a) 点投诉

2. 帐务小组在处理这宗个案时，误把另一个帐户的视察报告存入投诉人的档案内，并根据该份报告回覆投诉人，称该署职员发觉其单位的食水管非法接驳到厕所水箱，而由于该水箱漏水，所以水费偏高。然而，投诉人表示水务署根本没有派员视察其单位，视察报告完全不符事实。

3. 水务署解释，这次错误是帐务小组职员无心之失所致。该署已致电投诉人解释和作出书面道歉。

4. 本署曾检视水务署把实地视察报告存档，以及跟进谘询中心记录资料的程序，发觉在储存档案方面确有失误，构成行政失当。因此，申诉专员认为这个投诉点成立。

(b) 点投诉

5. 至于滥收水费的投诉，水务署在测试有关的水表后，证实该水表操作正常，该署按水表所录得的用水量向投诉人徵收水费，并无不妥。因此，申诉专员认为这个投诉点不成立。

结论

6. 总括而言，申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

7. 水务署已训示有关人员，在处理档案和回覆投诉时须加倍小心，避免同类事件再次发生。

这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

水务署

个案编号： OMB 2003/2110

水务署 — 消防龙头漏水 — 没有即时跟进 — 成立

投诉人声称曾三次向水务署投诉某消防龙头漏水，但该署没有即时派员修理。

2. 水务署表示，在接到投诉人的第一次投诉后，已立即派员到场视察，发现该消防龙头只是轻微渗漏，便关紧水掣使龙头停止漏水。投诉人后来又再发现该消防龙头渗漏，于是两次向该署的客户电话谘询中心（「谘询中心」）投诉，但过了十多天，该署仍没有跟进。投诉人向本署投诉后，该署才发现遗漏处理投诉人的个案。

3. 据水务署解释，谘询中心在非办公时间接到故障投诉后，若认为故障的性质「严重」，便会要求候勤当值人员处理。然而，当晚的当值主管认为消防龙头漏水是「轻微」事故，可留待翌日分区人员在办公时间处理，于是把投诉传送到日班人员的分区办事处，而没有知会夜班的候勤当值人员跟进。可是，当日班人员从电脑下载故障投诉时，发现是在非办公时间内收到的，便误以为夜班人员已曾跟进，因而没有派员处理。

4. 为免类似的事件重演，该署已修订处理故障投诉的程序：

(a) 在非办公时间内收到的所有故障投诉，无论「严重」或「轻微」，谘询中心均须把报告传真至分区值勤室，候勤当值人员应尽可能在值勤时间内完成工作。至于未能完成的个案，值勤监工必须在下一个工作天早上，亲自把个案转交日班分区人员跟进；

(b) 日班分区人员每天早上处理在非办公时间收到的个案时，须把每一宗故障报告登记于记录簿上，以便查核，然后把报告分派给负责的日班分区人员跟进，有关人员必须在记录簿上签收；以及

(c) 接到在非办公时间记录的故障报告时，日班分区人员须小心核对每宗报告，并比对值勤监工交来未能完成的个案，查核报告可曾妥善处理，避免遗漏。

5. 本署认为，该署并没有制定清晰的指引，供谘询中心的职员参考。假如该署当时已有类似第4(a)段的指引，该中心职员便会把这两宗「轻微」事故知会夜班候勤当值人员，而日班人员亦不致产生误会。另一方面，日班人员亦有疏忽，因为他们没有向夜班同事查证，便以为个案已获处理。

6. 总括而言，申诉专员认为，这宗投诉成立。

7. 申诉专员向水务署署长提出以下建议：

(a) 把第 4 段的修订程序纳入部门指引内，使有关职员有所依从；以及

(b) 加强职员（尤其是监督人员）对电脑的知识，以便有效地监察处理个案的进度。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构把错误纠正的职能。

民政事务总署

个案编号： OMB 2002/4452
OMB 2002/4473

民政事务总署 — 业主名册 — 在协助业主免费索取屋苑全体业主名册一事上行政失当 — 成立

投诉人是某屋苑的业主。二零零二年十一月，他们获悉民政事务总署（「民政总署」）已协助另一名业主免费取得该屋苑全体业主的名册，作为成立业主立案法团（「法团」）之用，但该署并没有要求审核有关文件，以证实该名业主已获得成立法团所需的足够业主支持。然而，若再有业主提出同样要求，该署则要在核实其所提交的资料后，才肯提供协助。

2. 民政总署解释，根据其内部指引，只要第一位提出申请的业主拥有百分之五业权份数的业主支持，并签署文件承诺业主名册的资料只会用于成立法团，遵守《个人资料（私隐）条例》的规定，以及在有需要时将业主名册交回民政总署，该署便会发出豁免证明书，让该名业主从土地注册处免费取得全体业主的名册。由于上述业主符合指引的规定，民政总署遂发给他一份豁免证明书。

3. 但是，其后假如再有任何业主同样获得拥有百分之五业权份数的业主支持成立法团，并向该署提出申请，民政总署便会要求他以召集人身份在报章刊登召开业主大会通告后，才协助他向第一位业主索取该份业主名册。

4. 根据《建筑物管理条例》的规定，在成立法团之前，业主必须先召开大会委任管理委员会；而召开业主大会的先决条件，是得到拥有不少于百分之五业权份数的业主作为「召集人」。这项规定与民政总署的内部指引不同，该指引只要求不少于百分之五业权份数的业主「支持」。就本个案而言，民政总署未有查核第一位业主是否得到拥有不少于百分之五业权份数的业主作为「召集人」，便发出豁免证明书给他。

5. 民政总署未有核实第一位业主所报称的业权份数是否足够，以及支持他的是否确为该屋苑的业主，便签发豁免证明书，这是不正确的做法。此外，民政总署对任何其后申请免费使用业主名册的业主给予不同对待，既不恰当亦不公平。

经全面调查后终结的个案撮要选录

结论及建议

6. 申诉专员评定，这宗投诉成立。

7. 本署建议民政总署：

(a) 修订有关签发豁免证明书的内部指引，使豁免条件与《建筑物管理条例》的规定一致；以及

(b) 在内部指引中订明，职员在处理豁免证明书的申请时，必须核实所报称的资料。

8. 民政总署接纳本署的意见及建议。

这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。

民政事务总署

个案编号： OMB 2003/1782

民政事务总署 — 选民登记 — 把投诉人的姓名记录在另一条村的选民登记册内，以致他失去参加村代表选举的资格 — 成立

投诉人为 A 村的原居民。他向民政事务总署（「民政总署」）辖下某民政事务处（「民政处」）递交村代表选举的提名表格，以参加 A 村的原居民村代表选举。但是，民政处拒绝他参选，因为A村的选民登记册内并没有载列他的姓名。投诉人其后发现民政总署把他的姓名记录在 B 村的选民登记册内，以致他失去在 A 村的参选资格，于是作出投诉。

2. 民政总署的记录显示，投诉人曾在选民登记申请表中报称是B村的原居民，民政处职员遂为他编配相应的乡村及乡事委员会编号。民政总署亦因此把投诉人的姓名载入B村的选民登记册内。

3. 投诉人后来要求民政总署更正选民登记册的资料，以恢复他在A村参加村代表选举的资格。该署在徵询律政司的意见后拒绝他的要求，因为问题并非出自文书上或印刷上的错误。

4. 本署留意到，投诉人在选民登记申请表上把地址写成B村，固然是疏忽大意，然而，他却有注明原居乡村属于A村的乡事委员会。倘若民政处职员能提高警觉，核对资料，应可避免出错。

5. 民政总署辩称，法律条文最终的解释应由法官裁定，而律政司亦认为无须修订选民登记册。但是，本署认为，律政司的意见并不等于法官对法律条文的解释。况且，《村代表选举条

例》也容许更正不正确的姓名、地址或其他个人详情。故此，民政总署拒绝修订选民登记册，以恢复投诉人的参选资格，是缺乏充分法律依据的。

结论及建议

6.　　鉴于以上所述，这宗投诉成立。

7.　　申诉专员建议，民政总署再次向投诉人书面道歉，以及训示职员在处理有关村代表选举的文件时加倍谨慎。该署已接纳这两项建议。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

地政总署

个案编号： OMB 2002/0935

地政总署 — 修订土地契约 — 基于下列原因而容许某幅土地过度重建：(a) 错误解释原有的批地条款；以及 (b) 无理地采纳一个超出相关的分区计划大纲图及「半山区行政发展限制」所容许的地积比率 — 投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处

重建的限制

事涉土地位于半山区，其重建发展潜力取决于：（一）土地契约；（二）《建筑物（规划）规例》；以及（三）分区计划大纲图（「大纲图」）。「半山区行政发展限制」（「发展限制」）则是一项行政措施，旨在透过限制建筑物的兴建及重建规模，纾缓半山区的交通挤塞情况。

(a) 点投诉

2.　　事涉土地所处的地段，原有一间主屋及两间副屋。该地段其后被划分为两部分，但同属一份土地契约，地契订明该地段上最多只可兴建三间高度不超过35呎的屋宇。地段两个部分的业主各拥有半间主屋和一间副屋，而其中一个部分即事涉土地。

3.　　在一九六零至六一年期间，另一个部分（「毗连土地」）的业主将其拥有的半间主屋连副屋重建成一幢住宅大厦及一个设有司机宿舍的车房。

4.　　投诉人认为，地政总署错误及 ／ 或不恰当地裁定毗连土地上只有一间屋宇，于是容许在事涉土地上重建**两间**屋宇，以致扩大核准地积比率。

5.　　本署发现，地政总署虽然一直尝试遵照地契中订明「三间屋宇」的限制，但计算毗连土

经全面调查后终结的个案撮要选录

地上屋宇数目的方法却前后矛盾，漫无标准。这是因为该署对于「屋宇」的运作定义曾多番改变，而且模棱两可；现时的定义，则是在一九九九年十月修订后采纳的。根据现时的定义，毗连土地上有两间屋宇，而在一九九九年十一月，地政总署批准事涉土地的重建计划，准许兴建**一间**在停车场上有多达十个楼层的「屋宇」。

(b) 点投诉

6. 根据《建筑物（规划）规例》，在事涉土地上兴建一幢高度在 15 米或以下的建筑物，地积比率为3.3倍；而根据大纲图，事涉土地上的建筑物，核准高度限制为停车场以上十层或现有建筑物的高度，以较高者为准。由于原有地契将建筑在事涉土地上的屋宇的高度，限制在35呎或以下，发展商故此必须先获地政总署批准修订地契，才能兴建至大纲图所容许的高度。

7. 地政总署是根据发展商提交的「假定计划」，来决定事涉土地的允准重建规模的。「假定计划」即是发展商于进一步提交建筑及设计图则之前，用以决定在该土地契约范围内核准重建或发展规模的假定设计。「假定计划」获批准后，发展商遂向地政总署申请修订地契，把相同建筑楼面面积「拉开」，改为兴建一幢多层大厦。就多层大厦而言，任何设有泊车空间的楼层，地政总署均视之为「停车场」，而机房、康乐设施和大堂亦会获得豁免，不计算在建筑楼面面积之内。

8. 上述建议表面看来似是较大规模的重建计划，有违「发展限制」的原则。然而，地政总署指出，「发展限制」只是一项行政措施，对现有业权并无约束力。该署更进一步将现有业权界定为事涉土地在重建前的核准最大地积比率（即3.3倍）及建筑楼面面积。「较大规模发展」是相对于假定计划而言，并不是根据已存在的建筑物作为衡量准则。

其他观察所得

9. 鉴于以上所述，两个投诉点均不成立。然而，本署在调查过程中注意到地政总署有若干程序和做法，足以构成行政失当（因此有充分理由稍后就有关问题进行直接调查）：

(a) 地政总署可以弹性地界定诸如「屋宇」和「较大规模发展」等重要词语的定义，等于有权订定和调整相关政策。本署认为这做法既不恰当，亦会引起矛盾。某些定义更似乎违背逻辑和常理，令人觉得地政总署是为业主和发展商服务，而不会保障社会的整体利益；以及

(b) 地政总署举行会议的方式既无一定，亦不合逻辑，各项决定又似乎相当随意，而且欠缺透明度，与开明问责的管治精神背道而驰。

10. 因此，申诉专员认为，这宗个案的投诉事项不成立，但地政总署另有行政失当之处。

这宗个案显示出申诉专员确保行政公平的职能。

经全面调查后终结的个案撮要选录

社会福利署

个案编号：OMB 2002/4371

社会福利署 — 处理举报 — 投诉人举报有人涉嫌诈骗综合社会保障援助时，该署人员 (a) 态度推搪；以及 (b) 向涉嫌诈骗者泄露投诉人曾向该署举报 — 不成立

投诉人夫妇（「投诉人」）把名下的住宅单位租给A先生。二零零二年十二月某日，他们发现一封由社会福利署（「社署」）辖下某社会保障办事处（「保障处」）寄到该单位有关综合社会保障援助（「综援」）的信件，但收信人B先生却不是该单位的租客。他们于是致电保障处查询，该处职员证实邮递地址正确。投诉人怀疑B先生利用假地址诈骗综援，于是按照该职员的建议，致电社署诈骗案调查队（「调查队」）辖下的举报诈骗综援热线（「热线」）。

2. 投诉人指称，热线人员没有记下举报资料，只指示他俩携同租约等文件，亲自到保障处举报。翌日上午，投诉人亲往该处，但职员多番推搪，并叫他们直接致电热线举报，因为由该处把举报转介到调查队处理，需时会较长。其后，该职员的上司拿出A、B二人提供的租约和租单，投诉人看过后怀疑二人皆想诈骗综援，但是该名上司同样建议他们直接向调查队举报，以便更快获得处理。

3. 当天下午和翌日早上，投诉人即接到A先生及其女朋友的来电，着他们不要多管闲事。因此，投诉人怀疑社署人员向A先生泄露他们曾向该署举报。

(a) 点投诉

4. 保障处职员及其上司均否认以推搪态度处理投诉人的举报，或怂恿他俩直接向调查队举报。该职员表示，是投诉人主动向她查询举报途径，她才会把热线的资料给他们；其上司亦表示，他曾答允跟进他们的举报。

5. 本署认为，并没有充分证据证明保障处职员态度推搪。至于接听热线的人员，本署经查证后确定，她已为投诉人记下举报资料。故此，这个投诉点不成立。

(b) 点投诉

6. 保障处及热线人员均否认曾在那两天接触过A先生。保障处职员更表明她是在数日后才将投诉人的举报详情输入综援电脑系统内，社署其他人员不可能在该日之前从系统得知有关资料。

7. 社署职员除了要将个案详情保密外，进入综援电脑系统时，其身份和操作情况亦会被存录。此外，调查队亦会将举报人的个人资料和个案资料分开记录及存放。

8.　对于A先生如何得知投诉人曾向社署举报，本署实在无从推断，故不宜就这个投诉点作出判断。

观察所得及建议

9.　整体而言，这宗投诉不成立。

10.　社署并没有采用「一站式」接受举报的方法，亦没有指示属下人员向市民说明无须循不同途径重复举报。就这宗个案而言，保障处职员曾两度把热线号码和调查队的资料给予投诉人，以致他们误会她诸多推搪，不愿意处理他们的举报。同时，保障处和调查队之间欠缺通报机制，故不能即时知道市民曾向另一方举报，更未能决定应由哪一方接手处理个案。此外，保障处并未有类似调查队的保密措施，以防止举报人的资料外泄。

11.　申诉专员因此向社署提出了多项有关「一站式」服务的改善建议，并建议该署为保障处印制专为举报而设的表格、向举报人提供举报编号、考虑把所有举报交由对个案背景较熟悉的保障处作「初步调查」，并且订定服务承诺，作为在接到举报后各阶段调查工作的进度指标等。

12.　社署接纳本署的大部分建议。该署已为员工订定新指引，要求他们向市民解释无须循不同途径重复举报。同时，各保障处亦已采取和调查队类似的保密措施，避免举报人的资料外泄。

这宗个案显示出申诉专员在公职人员受到不公平指责时指出事实真相，并确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

法律援助署

个案编号： OMB 2003/1737

法律援助署 — 法律援助 — (a) 延误把暂准押记令注册及转为绝对押记令；(b) 没有以其他方法送达法庭文件；以及 (c) 在誓章内写下错误资料 — 部分成立

投诉人代表已故的某女士投诉法律援助署（「法援署」），指某女士曾获批法律援助，以强制执行一项赡养令。二零零二年五月初，法官已接纳法援署代某女士的申请，批出暂准押记令，让她可于土地注册处的记录中，在其前夫（「答辩人」）的物业上加上押记，但法援署一直搁置将暂准押记令改为绝对押记令的排期聆讯申请。

2.　二零零三年五月初（即一年后），法援署职员前往法庭登记处查询并提交一份草拟暂准押记令，要求法庭批核。法庭在五月中发出盖章暂准押记令，并订定聆讯日期。同时，该署职

员把暂准押记令在土地注册处的物业记录上注册，并于五月十九日及二十三日尝试把法庭文件送交答辩人，但都不成功。当该署获悉某女士于五月十二日去世后，便没有再尝试送递文件给答辩人，因为没有她的指示，就不可能代表她继续进行诉讼。

3. 二零零三年五月三十一日，法援署把有关法庭文件送交某女士的遗嘱执行人的代表律师，包括一份盖上送交法庭存档日期是「六月二日」的誓章，投诉人认为誓章日期有误导。事实上，誓章日期是预早盖上的，预备在六月二日送交法庭存档。

4. 鉴于法庭早在二零零二年五月已批准发出暂准押记令，但法援署在一年后才将草拟命令提交法庭批核，本署认为，这是该署遗漏或延误所致。

5. 然而，该署是基于不能继续代表某女士，才没有再尝试送递有关法庭文件给答辩人，这做法并无不妥。最后，在誓章预印日期亦无不妥，因该誓章确是定于六月二日送交法庭存档的。

6. 总括而言，关于法援署遗漏或延误处理转换押记令的申请的投诉点是成立的，但其馀投诉事项则不成立。整体而言，这宗投诉部分成立。

7. 法援署已接纳本署的建议，并表示由二零零三年年中开始，随著电脑系统的更新及改进，所有提交法庭批核的草拟命令已有系统地记录及按时提出在案，以杜绝遗漏。此外，该署亦已着手修订现有指引的细节，以便可以在短期内更加有效地提示职员，确保办妥一切所须的手续。

这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。

房屋署

个案编号： OMB 2002/1084

房屋署 — 屋苑管理基金和管理权 — (a) 误导某些业主，声称在业主立案法团成立后约三个月内，便可将管理基金分拆；(b) 拖延管理基金的分拆事宜；(c) 先后两次就屋苑管理权和监管费事宜直接发信给个别业主，有不尊重业主立案法团之嫌；(d) 拖延新管业处的装修工程；以及 (e) 在不必要和没有谘询两个业主立案法团的情况下，重新划分已确认的地界 — 部分成立

投诉团体是某「居者有其屋」(「居屋」) 屋苑其中一座楼宇的业主立案法团 (「法团」)。楼宇于一九九二年入伙，而屋苑其馀六座楼宇则早在一九八七年入伙。由于入伙年份不同，投诉团体的楼宇与屋苑其馀六座楼宇有不同的大厦公契，因此该屋苑须成立两个法团。投诉团体于一九九九年七月成为法团，但其馀六座楼宇的法团则于二零零一年六月才成立。

经全面调查后终结的个案撮要选录

2. 在屋苑入伙初期，房屋署代表香港房屋委员会，以大厦公契经理人身份管理屋苑，并采用同一帐户综合处理各座楼宇的收支。在屋苑的两个法团成立后，房屋署便要把管理基金(「基金」) 分拆，并为两个法团日后接管屋苑管理的事宜作准备。

(a) 点投诉

3. 投诉团体称，房屋署屋苑办事处一名职员在一九九九年三月举行的会议上误导某些业主。她表示在他们的楼宇成立法团后三个月内，便可以分拆基金，可是她没有说明须待其馀六座楼宇也成立法团后才可落实，以致投诉团体错误决定待基金分拆后才取回自管权。

4. 本署认为，该名职员对分拆基金一事过于乐观，只是匆促地回答了居民的查询，而没有详细说明其他可能出现的问题。虽然该职员的说话确易令人误会，但她并非蓄意误导，也不至于使投诉团体错失取回自管权的机会，因此这个投诉点不成立。

(b) 点投诉

5. 本署调查发现，房屋署把屋苑所有大厦的收支以同一帐户综合处理，是引致分拆基金产生问题的主因。在一九九三年政府通过《建筑物管理条例》，鼓励业主成立法团之前，房屋署没有意识到日后可能需要分拆基金，因此采用同一帐户综合处理收支，但这种做法没有法理依据。在投诉团体成为法团后，房屋署才着手草拟分拆基金方案，可是四个方案均不获投诉团体接纳。投诉团体质疑基金分拆不公，要求房屋署提供实际收支单据作查证之用，然后才考虑分拆方案。

6. 根据《建筑物管理条例》规定，大厦公契经理人须准许业主在任何合理时间查阅帐簿或帐项记录。投诉团体要求查证单据是行使其法定权利。然而，投诉团体自二零零零年二月提出要求起至二零零二年三月向本署投诉为止，房屋署一直没有向投诉团体提供收支单据。二零零一年年底，该署在整理有关单据和记录后，把分拆基金的工作外判给独立会计师处理，但却没有把单据的副本交予投诉团体，其后更以妨碍会计师工作为理由，拒绝向投诉团体提供单据副本。

7. 鉴于房屋署未尽大厦公契经理人的责任向投诉团体提供收支单据，以及拖延处理投诉团体的合法要求，因此这个投诉点成立。

(c) 点投诉

8. 房屋署于二零零零年九月及二零零一年二月直接发信给个别业主，把房屋委员会通过的「成立业主立案法团 — 五年计划方案」的决定和主要影响通知各业主，促请他们尽快成立法团

和收回自管权。这两封信均是房屋署发给居屋业主的标准函件，投诉团体认为该署不尊重法团，实属误会。该署已就信件引起的误会向投诉团体致歉。本署接纳该署解释，因此这个投诉点不成立。

(d) 点投诉

9. 由于投诉团体多次修改新管业处的装修草图，以致阻延了工程，因此这个投诉点不成立。

(e) 点投诉

10. 房屋署测量师以较精细的量度方法，在测量图上为屋苑两个法团所管辖的范围确认地界，而非重新划界，目的是避免法团日后在管理及维修责任方面出现争议。由于此举是有必要的，因此这个投诉点不成立。

结论及建议

11. 整体而言，这宗投诉部分成立。

12. 本署建议房屋署：

(a) 就延迟提供收支单据一事向投诉团体书面道歉；

(b) 覆查其他拥有超过一份大厦公契的居屋屋苑，尽早为采用同一帐户综合处理收支的屋苑作出拆帐的补救措施；

(c) 为前线员工制订工作指引，确保他们认识成立法团的程序和应注意的事项；

(d) 在有需要时邀请民政事务总署（「民政总署」）的专业人员协助，以便为业主提供适当的服务；以及

(e) 采用民政总署印制的刊物，有系统地向居屋业主介绍有关的法例规定、成立法团的过程和收回自管权须知等。

13. 房屋署已接纳并全面落实上述各项建议。

这宗个案显示出申诉专员把错误纠正的职能。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

房屋署

个案编号： OMB 2002/4610

房屋署 — 屋村管理 — 对辖下某公共屋村的物业管理承办商监管不力，以致在借出场地时分配不公平 — 成立

某社区团体（「A 团体」）投诉房屋署，指该署监管不力，以致辖下某公共屋村的物业管理承办商（「管理公司」）未能公平处事，容许两名区内人士长期借用村内多处公众用地，剥夺了其他团体借用场地的机会。

2. 房屋署在二零零二年中委聘上述公司管理该公共屋村，其职责包括处理所有空地的借用事宜。同年七月，两名区内人士申请借用村内九个场地中的五个，进行为期七个月的居民意见调查。管理公司未经谘询房屋署，便批准了申请。

3. A 团体因此向房屋署及管理公司投诉。管理公司建议该团体借用村内其他场地。

4. 房屋署随即要求管理公司订立借用场地规则，并将有关规则分发当区的团体。此后，管理公司只会在每月既定的某一天，集中处理下一个月借用场地的申请。

5. 同时，房屋署亦与该两名区内人士达成共识。若有其他团体申请借用有关场地，而又能符合「借用场地须知」的规定，将会透过协商或抽签方式解决。

6. 房屋署认为管理公司处事失当，既没有充分考虑其他人士的需要，也没有事先谘询该署，便批准该两名区内人士连续七个月借用超过半数场地。本署同意房屋署这点看法。

7. 房屋署表示，该署从来没有制定任何指引，订明管理公司应如何审批借用场地申请。该署认为，借用场地属于屋村管理的「日常例行工作」，管理公司理应具备一般物业管理常识，确保场地能合理地分配，无需该署事先给予指引，否则只会妨碍管理公司善用其管理才能。

8. 本署不接纳房屋署的解释。该署虽然已把物业管理工作外判，但仍有责任确保公共资源得以公平合理地分配。本署认为，从良好管理的角度来看，房屋署理应事先制定指引，以便管理公司妥善审批借用场地的申请。就这方面而言，该署确实未尽监管之职。

9. 因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

10. 房屋署已从事件中汲取教训，并已向所有有关的管理公司发出指引，订明审批借用场地申请的准则和程序。

11. 本署建议，房屋署应定期视察各管理公司，确保落实有关的审批准则和程序。此外，该署应向投诉人致歉。

12. 房屋署接纳本署的建议。

这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。

房屋署

个案编号： OMB 2003/1786

房屋署 — 检控时限 — 延误处理一宗有关使用伪造文件申请公共房屋的举报，以致超逾法定时限，不能提出检控 — 成立

二零零一年六月，投诉人向房屋署举报其前雇员伪造雇主证明信，藉以申请租住公屋。然而，由于房屋署的职员延误处理举报，以致超逾法定时限，不能提出检控。

2. 根据《房屋条例》，就申请租住公屋单位时提供虚假陈述的罪行而提出的法律程序，可于犯罪后六年内或于获授权人员发现罪行之后一年内随时提出，两者之中以较先届满者为准。

3. 在接到这类个案时，房屋署检控组的房屋事务经理（检控）会首先确定发现罪行的发现日期，以及订定法定起诉时限（「起诉时限」）。副房屋事务经理（检控）会再行覆核，然后把个案转交房屋事务主任处理。后者会根据起诉时限的次序处理个案，并应在起诉时限届满前最少四个月开始审研个案，而最好能于起诉时限届满前一个月完成工作并提出建议，以便上司有充分时间决定是否提出检控。

4. 二零零一年六月十三日，房屋署申请组接到这宗伪造文件的举报。当时，一名副房屋事务经理（检控）正兼任署理房屋事务经理（检控）的职务，他误把二零零一年七月十七日定为罪行的发现日期，故此起诉时限便定为二零零二年七月十六日，而非二零零二年六月十二日。他所订定的起诉时限没有经由别人核实。

5. 房屋事务主任（检控）接到个案后，于二零零二年三月二十五日开始处理，当时距离七月的起诉时限已不足四个月。她在二零零二年七月十一日向其新上司汇报个案，并建议检控涉嫌犯罪者。此时距离起诉时限仅馀五天，而不是通常的最少一个月。

6. 新上司其后发现，起诉时限应为二零零二年六月十二日，因此，已经逾时无法提出检控。

结语及建议

7. 房屋署这项错误是由于：

(a) 错误订定起诉时限；

(b) 无人核实起诉时限；

(c) 未能及早提交个案以考虑检控；以及

(d) 对及时提交个案的监控不足。

8. 本署认为这宗投诉成立。

9. 申诉专员建议房屋署：

(a) 致函向投诉人道歉；

(b) 考虑对有关职员采取行动；

(c) 检讨处理检控个案的程序；

(d) 向员工发出明确清晰的指引；以及

(e) 检讨所有已逾起诉时限的个案，以确定是否有职员须负责，而在制度上应否有所改善。

10. 房屋署接纳本署的调查结果和建议。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

房屋署

个案编号： OMB 2003/1989
OMB 2003/3238

房屋署 — 渗水问题 — (a) 延误处理天花渗水问题 — 成立；以及 (b) 对怀疑是渗水源头单位的住户不公 — 不成立

两名公屋住户分别就同一项天花渗水问题投诉房屋署处理失当。楼下住户先后在一九九六年及一九九九年向房屋署报称其单位的天花渗漏。房屋署虽然在其单位内进行了多次维修，但未见成效，工程人员因此推断渗水源头极可能来自楼上单位。

2. 为了安排人员到楼上单位检查及进行维修，房屋署曾多次以电话和信件联络楼上住户，并派员上门，但都徒劳无功。楼上住户不断回避与该署人员接触，并以诸多理由拒绝让工程人员上门。

3. 租约条款订明，承租人须准许房屋署在合理时间内进入楼宇进行业主份内的维修，但楼上住户并无理会该署的劝谕及警告。

经全面调查后终结的个案撮要选录

4. 二零零三年八月一日，房屋署实施「屋村清洁扣分制」，扣分项目包括「不让房屋署或房屋署指派的工作人员进入单位进行该署负责的维修（扣7分）」。房屋署引用这项规定，要求楼上住户合作，但该住户仍屡次不理会警告信，房屋署于是先后共扣了她14分。根据扣分制的规定，住户被扣满 16 分后，将被终止租约。

楼下住户的投诉

5. 房屋署在处理这宗个案的四年内，曾向楼上住户发出共61封信，其中八封为警告信，但内容千篇一律，只是重申租约条款，并没有说明将会采取任何实质行动，对楼上住户未能产生任何阻吓作用。此外，该署并没有果断地执行租约的规定，促使楼上住户合作，亦没有积极考虑根据租约条款向她发出「迁出通知书」，结果令楼下住户多年来深受天花渗漏的困扰。

6. 因此，申诉专员认为楼下住户的投诉成立。

楼上住户的投诉

7. 楼上住户声称，她曾「多次」容许房屋署的工程人员在其单位内施工。但本署发现，房屋署只进行过一次防漏测试及一次厕所去水位维修。虽然房屋署其后曾多次要求该住户合作，但她均以不同理由拒绝该署人员上门检查或施工。由此可见，她根本无意合作。

8. 此外，房屋署已表示愿意为她维修因昔日工程而致损毁的浴缸，以及安排她以健康理由调迁。然而，她却不肯提供医生证明书。因此，本署认为她一直拒绝与房屋署合作，实在不合情理。

9. 楼上住户显然没有遵守租约条款，以致在房屋署实施的扣分制下，遭到扣分和警告，实在是咎由自取。

10. 有鉴于此，申诉专员认为楼上住户的投诉不成立。

建议

11. 房屋署已接纳申诉专员以下的建议：

(a) 发信向楼下住户道歉；

(b) 假如楼上住户仍拒绝合作，该署应采取果断行动（例如严格执行扣分制或终止租约），切实地解决事件；以及

(c) 假如楼下住户同意调迁，该署应尽快安排。

这两宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正，以及在公职人员受到不公平指责时指出事实真相的职能。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

房屋署及建筑署

个案编号： OMB 2002/3628
OMB 2003/0649
OMB 2003/0650

房屋署 — 维修责任 — (a) 在某学校升降机槽底污水倒流事件中推卸责任，以及没有跟进处理公共去水渠淤塞问题，防止污水再次倒流 — 不成立

建筑署 — 紧急维修服务 — (b) 在污水倒流事件中，没有为校方提供适切服务 — 成立

事涉的资助学校（「学校」）位于某「居者有其屋」屋苑范围内。屋苑当时尚未成立业主立案法团，房屋署代表香港房屋委员会（「房委会」）执行大厦公契经理人的职责，并监督管理公司的日常管理工作。根据合约，管理公司须每月检查屋苑内公共去水渠一次，并于有需要时进行通渠和维修。然而，校舍内的维修则是经教育统筹局（「教统局」）交由建筑署负责。根据教统局的指引，学校需要紧急维修服务时，须直接把申请表以传真送交建筑署，并将副本送交教统局。建筑署在接获申请表后，会派员到学校调查。如紧急维修工程的费用少于3,000元，校方须自费安排维修，惟建筑署须负责提供专业评估和技术意见。

(a) 点投诉

2. 二零零二年三月十九日，学校发生第一次升降机槽底污水倒流，引致升降机损毁，肇事原因是屋苑一条公共去水渠淤塞。学校在当天通知建筑署。其后，学校获悉肇事去水渠属房屋署管辖，遂向房屋署索偿，要求支付升降机的维修费。房屋署即指示管理公司检查肇事的去水渠，并把学校的索偿要求转交房委会的保险公司跟进。同年十月，保险公司委托的公证行回覆学校，指去水渠淤塞是由于住户或装修工人任意弃置建筑废料造成，因此保险公司不会支付升降机的维修费。然而，为防止淤塞再出现，房屋署已指示管理公司把检查公共去水渠的次数增至每月两次，并在屋苑大厦大堂张贴通告及向居民派发传单，呼吁居民正确使用去水渠。

3. 二零零三年一月二十七日和一月二十九日，同类事故再度发生，学校立即通知建筑署和房屋署。管理公司即时安排通渠和清理积水，并再次发出通告，提醒居民正确使用去水渠。

4. 本署发现，房屋署在三次污水倒流事件上均有积极跟进，并没有推卸责任。

5. 因此，这个投诉点不成立。

经全面调查后终结的个案撮要选录

(b)点投诉

6. 在第一次污水倒流事件翌日，建筑署职员曾实地视察，发现渠务署已清理公共去水渠的淤塞物。由于积水已退去，该职员遂终结个案。

7. 本署发现，建筑署的工作指引或服务承诺，俱没有具体指示员工应如何处理资助学校要求紧急维修的申请。虽然建筑署在二零零三年一月二十八日接获学校的紧急维修申请表(日期为一月二十七日)，但该署人员并没有到学校调查或向校方了解情况。一月二十九日早上，负责个案的职员接到校方来电求助，但仍然拒绝到学校视察，直至房屋署及其上司催促，才到学校评估情况。本署认为，该名职员的服务态度消极被动，而且欠缺热诚。

8. 学校多次要求建筑署提供永久解决污水倒流的办法，该署职员建议校方堵塞升降机槽底的去水口，但同时指未知堵塞会否违例，又指此举只是权宜之计，并以维修工程费用少于3,000元为理由，拒绝为学校进行工程。该署最终在三个月后经房屋署提议下，才答允为学校堵塞去水口。本署认为，建筑署给学校的「专业意见」模棱两可，而且敷衍草率。

9. 鉴于以上所述，这个投诉点成立。

总结

10. 整体而言，这宗投诉部分成立。

11. 申诉专员建议：

    (a) 房屋署考虑采取更有效的方法检查渠道，以便及早察觉淤塞问题；

    (b) 房屋署把学校的索偿要求交由屋苑业主的公众责任保险公司，而非房委会的保险公司跟进；

    (c) 建筑署检讨及修订工作指引，以便职员及学校双方更清楚了解如何提供及获得紧急维修服务的评估及专业意见；

    (d) 建筑署向学校致歉；以及

    (e) 教统局参与建筑署有关指引的检讨工作。

12. 上述三个部门均接纳申诉专员的建议，并且逐步实行。

这宗个案显示出申诉专员确保行政公平、公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

政府产业署

个案编号： OMB 2002/3014

政府产业署 — 处理投诉 — 转介投诉前没有先取得投诉人的同意 — 成立

投诉人居于某个由政府产业署（「产业署」）管理的纪律部队宿舍，该宿舍有四个纪律部队的居民协会。投诉人指称，一名居民在其中一个居民协会的主席（「协会主席」）的妻子协助下，在宿舍内派发可能对他构成诽谤的报章影印本。

2. 投诉人于是致函产业署投诉，并要求将其投诉信转交有关纪律部队的宿舍组（「宿舍组」）跟进。产业署其后除了将载有投诉人个人资料的投诉信副本送交宿舍组外，亦将一份副本交予协会主席跟进。投诉人不满产业署擅自把投诉转介给事涉人士的丈夫处理。

3. 产业署解释，事件涉及私人纠纷，为求低调处理，故希望协会主席能协助调解。况且，事件在宿舍已是街知巷闻，而投诉的关键人物是一名居民，而非协会主席的妻子，故此，该署没有事先通知投诉人或取得其同意，便将其投诉信副本送交协会主席处理。

4. 该署补充，由于投诉涉及协会主席的妻子，宿舍组在进行调查时，也会向协会主席查询，他最终亦会知悉投诉详情并可猜测投诉人的身份。况且投诉人是另一个纪律部队居民协会的主席，其个人资料对协会主席而言并非秘密。

5. 该署在检讨事件后承认，倘若于送交投诉信给协会主席前，能先获得投诉人的同意，应更为理想。

6. 本署认为，产业署在转介投诉时必须顾及投诉人的权益，先徵求他的同意。由于投诉涉及协会主席的妻子，倘若由协会主席从中协调，有角色冲突之嫌，甚或会令人怀疑他处事不公。

7. 该署擅自将载有投诉人个人资料的投诉信副本送交第三者，实在是粗心大意：该署既忽略了在处理个人资料时应有的谨慎态度，亦未尽责把投诉人的身份保密。

8. 申诉专员认为，这宗投诉成立。

9. 产业署已接纳申诉专员提出的下列建议：

(a) 就转介投诉前没有取得投诉人的同意，致函向他道歉；

(b) 制定明确指引，规定有关人员在转介投诉前必须取得投诉人的书面同意；以及

(c) 提高职员对个人资料的尊重，敦促他们在处理涉及个人资料的转介时，必须严谨依循有关的法规和指引。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

经全面调查后终结的个案撮要选录

食物环境卫生署

个案编号： OMB 2003/0567

食物环境卫生署 — 职员态度 — (a) 职员在执行职务时态度恶劣；以及 (b) 没有妥善处理对员工的投诉 — 部分成立

投诉人声称曾目睹食物环境卫生署（「食环署」）一名职员在执行检控阻街行动时，以不礼貌态度对待一名小贩。当他与该名职员理论时，亦遭到不礼貌和嚣张态度回应。该名职员表示，投诉人若感到不满，可以提出投诉。当投诉人致电食环署投诉组时，接听的女职员要求他提供事情的经过，并描述事涉职员的态度。她又表示不礼貌的定义很广泛，若投诉人不能提供实质的资料，她只会把投诉记录，但不会跟进。投诉人认为食环署的男职员态度恶劣，而女职员的处理手法亦不妥当，因为她没有询问有关人员的职员编号，反而要由投诉人主动提出。因此，他向本署投诉。

(a) 点投诉

2. 投诉人指食环署的职员态度恶劣，但由于没有独立第三者作证，本署未能就该名职员当时的举止下判断，因此(a)点投诉不成立。

(b) 点投诉

3. 本署得悉，食环署曾向员工发出两份行政通告，即「如何处理与运作有关的投诉」及「如何处理与员工有关的投诉」，指示他们如何适当处理及跟进投诉。然而，该两份通告都没有说明员工在执行职务时若有市民即时提出投诉，应该如何处理。

4. 至于投诉人声称当日曾致电食环署投诉组，该署表示，有关电话号码属于某报社。该署并没有收到有关投诉的记录，亦没有女职员曾接听任何投诉电话。本署在调查时，投诉人提供了一份手提电话详细帐单，证明事发当日上午他曾致电某电话号码。经本署向食环署求证，该署承认电话号码属于某小贩事务队办事处的无线电通讯控制室。但该署仍坚称并无该次来电的记录，而当日在控制室值勤的三名女职员均表示没有印象接听过投诉人的电话投诉。

5. 本署相信，投诉人确曾致电食环署，而一名女职员曾接听他的电话，但该名女职员没有记录及向上司报告跟进。食环署没有为员工提供适当的指引，让他们妥善跟进在执行职务时市民作出的投诉。因此，(b)点投诉成立。

6. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

经全面调查后终结的个案撮要选录

总结

7.　申诉专员向食环署提出以下建议：

(a)　修订及补充两份行政通告不足之处，指示职员如何妥善处理在执行职务时遇到的投诉。管理层亦应采取有效措施，确保所有市民致电该署的事项都得到妥善记录及处理；以及

(b)　采取有效措施，确保前线工作人员严格遵守指引，不得对投诉选择不作记录，确保所有投诉能获署方积极处理。

8.　食环署承诺会尽快落实上述建议。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

食物环境卫生署

个案编号： OMB 2003/0664

食物环境卫生署 — 牌照转让 — (a) 在持牌人单方面撤回转让食肆牌照申请后，没有即时通知投诉人；以及 (b) 未有妥善处理投诉人的申请文件，使她的个人资料可能因而外泄 — 成立

投诉人与某食肆牌照持牌人（「持牌人」）一同前往食物环境卫生署（「食环署」）某办事处申请转让牌照。卫生督察甲（「督察甲」）表示，待负责有关食肆所属地区的卫生督察（「督察乙」）休假回来后，会将申请文件交予他处理，并告诉投诉人在一个月后致电向督察乙查询申请进度。

2.　持牌人于一小时后折返，要求取消牌照转让申请。督察甲遂将申请文件（包括身份证副本）撕毁，弃置于办公室的垃圾箱内。个多月后，投诉人的兄长致电查询申请进度时才得悉申请已被撤回。投诉人感到不满，遂向督察甲的上司投诉。督察甲的上司除向投诉人道歉外，亦表示因文件已被撕毁，所以其个人资料外泄的机会甚微。

(a) 点投诉

3.　督察甲没有依照规定要求持牌人以书面提出撤回转让申请，也没有向投诉人查证她是否知悉撤回申请一事。此外，在发生这宗个案前，食环署只规定申请提出更改的一方，须以书面通知该署及牌照转让的另一方，却没有指示员工须确保另一方已知悉更改事项。本署认为，牌

照转让申请是由转让双方共同签署及提出的，在重要的更改事项（例如撤回转让申请）上，食环署应确保另一方亦了解情况。因此，食环署和督察甲均须对事件负责。

4.　这个投诉点成立。

(b) 点投诉

5.　食环署虽表示员工应遵照个人资料私隐专员公署所发出的指引，视身份证副本为机密文件处理及存放；然而，该署有关的行政通告并没有指示员工应根据该指引行事，也没有指示他们如何妥善处理（例如保存或销毁）载有个人资料的文件。

6.　督察甲撕毁申请文件后，随意弃于垃圾箱内，投诉人忧虑个人资料可能外泄，并非无理。本署不接纳食环署指督察甲经验尚浅的辩说，因为他任职卫生督察已将近三年。

7.　故此，这个投诉点成立。

其他观察所得

8.　食环署的内部指引规定，对于简单的牌照转让申请个案，最迟须于接获申请文件后十个工作天内，就申请结果发出通知书。督察甲表示批核需时一个月，是过分谨慎，没有遵照署方的内部指引。

9.　此外，食环署印制的「服务承诺」小册子没有包括牌照转让申请一项，令市民无从查证批核所需的时间。

结论

10.　整体而言，这宗投诉成立。

部门及事涉职员的回应

11.　食环署已对督察甲作内部处分，并发出新指引提醒员工，若任何一方撤回转让申请，须立即通知另一方。此外，员工亦须将转让牌照的申请文件妥为存档，如无授权，不可销毁。

12.　督察甲承认犯了过失，但认为事件对他不公平，因为食环署并没有就单方面撤回转让牌照申请，以及处理载有个人资料的文件方面订定明确指引。再者，申请表上已列明，提出更改的一方须自行通知另一方，因此，食环署和他都没有责任通知投诉人。

13.　另外，食环署及督察甲均认为，向投诉人表示批核工作所需的一个月，其实包括了发出通知书后必须办理的行政手续所需的时间，故并非过分谨慎。

总结及建议

14.　本署认为，由于政府部门不可能就每一种情况都订定执行程序，遇到特殊情况，员工应运用分析能力去处理，或请示上司。在这宗个案中，持牌人在递交申请表一小时后便撤回申请，而投诉人并没有同行，任何员工皆应提高警觉，谨慎处理。

15.　原则上，新持牌人在接获牌照转让批准信时，即可开始营业。食环署及督察甲不应把随后须办理行政手续的时间也计算在批核时间内。

16.　此外，督察甲认为本署不应对个人资料可能外泄等琐碎事件进行调查。然而，因没有妥善处理文件而导致个人资料外泄，可能触犯法例，本署并不认为这是「琐碎」事件。

17.　申诉专员对这宗投诉的结论维持不变。

18.　食环署已经以书面向投诉人致歉；并同意把新指引纳入其《卫生工作守则》之内；在内部行政通告中加入细则，指示员工如何妥善处理载有个人资料的文件；以及在其「服务承诺」小册子中加入处理食物业牌照转让申请的服务承诺。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

屋宇署

个案编号：　OMB 2003/0981

屋宇署 — 劝谕信及清拆令 — 没有就同一个物业的三项违例建筑工程同期发出劝谕信或清拆令 — 部分成立

　　投诉人投诉屋宇署，指该署在某年六月至翌年三月期间，先后就他同一个物业的三项不同的违例建筑工程，分别发出劝谕信或清拆令，以致他不能安排同期进行清拆工程，浪费时间和金钱。该三项违例建筑工程分别是外墙僭建的花架和檐篷、天台搭建物及阻塞走火通道的外掩铁闸。

2.　据屋宇署表示，上述三项违例建筑工程分别由其辖下三个组别负责处理，即楼宇部、特别职务天台小组（「天台组」）及防火规格组（「防火组」）。

3. 某年五月，防火组向投诉人的大厦各单位业主发出劝谕信，要求业主拆除「任何违例建筑工程」。同年六月，天台组与楼宇部经协调后，向投诉人发出清拆天台搭建物的劝谕信及外墙违例建筑工程的清拆令；同年十一月，防火组就投诉人的外掩铁闸发出劝谕信。最后，天台组于翌年三月就其天台搭建物发出清拆令。

4. 屋宇署认为，有关的劝谕信及清拆令已在该年五月至六月期间发给投诉人，而各单位在处理投诉人的个案时，亦已依照该署的训示，尽量互相协调和配合，以减低对投诉人造成的不便。

5. 本署认为，楼宇部和天台组曾互相协调，向业主同时发出命令及劝谕信，这点值得鼓励。但防火组并无同步发出劝谕信，而信件的内容亦相当笼统。屋宇署作为执法机构，应尽量协助业主了解并遵从有关法例的规定。该署在保障大众生命及财产的同时，亦应尽量减少对业主的滋扰，以及避免浪费他们的资源。

6. 申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

7. 申诉专员向屋宇署提出以下建议：

(a) 制定内部指引，明确指示各单位如何协调同步发出劝谕信及命令的工作，尽量减少对公众的滋扰；以及

(b) 在发出清拆违例建筑工程的劝谕信时，应给予有关市民清晰的指示。

8. 屋宇署已落实上述建议。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

屋宇署及土地注册处

个案编号： OMB 2002/3267
OMB 2002/3268

屋宇署 — 通讯地址 — 没有按投诉人的要求更改通讯地址 — 部分成立

土地注册处 — 通讯地址 — 拒绝为投诉人更改通讯地址 — 不成立

投诉人指屋宇署没有按他的要求更改通讯地址，而土地注册处则拒绝为他更改地址，两个部门互相推卸责任。

2. 二零零零年，屋宇署因为要紧急拆卸投诉人单位外的檐篷，曾两度发信给他，但信件均

寄往他的旧地址。他于是去信屋宇署，要求更改通讯地址。该署随后更新了资料，并把信件寄到他的新地址。

3.　　然而，屋宇署在二零零二年向投诉人发出清拆其单位的违例建筑物的命令时，又把信件寄往他的旧地址。当他向屋宇署查询时，该署职员表示，业主的资料是土地注册处提供的。他于是致电土地注册处，要求更改通讯地址，但该处却拒绝他的要求，指更改地址是由屋宇署负责的。

4.　　屋宇署解释，该署在接到投诉人要求更改通讯地址后，已把新地址记录于有关档案。但由于二零零零年的紧急拆卸檐篷工程与二零零二年的清拆违例建筑物命令分属两个不同的档案，而且由不同分组负责，所以发出命令的人员未有察觉投诉人曾经更改地址。对于引致投诉人不便，该署表示抱歉，同时已提醒员工在处理旧档案时，应查核个别业主曾否更改地址。

5.　　二零零二年七月，屋宇署开始试行「楼宇状况资讯系统」(「系统」)，把土地注册处提供的业主资料和业主要求更改的资料输入系统。该署会先查核系统所载的记录才发出任何命令，而且已在系统中更新了投诉人的通讯地址。

6.　　另一方面，《土地注册条例》并没有授权土地注册处处长更改或更新已注册土地文件的内容。为避免日后再有同类投诉，土地注册处已经与其他部门举行会议，提醒他们注意在已注册土地文件上登载的地址，也未必是业主的最新资料。该处亦会在向各有关部门提供的业权报告中加上同样的注释，以及列明载有该通讯地址的文件的注册日期。

7.　　本署认为，土地注册处只是根据法例赋予的权限行事，并非推卸责任。

8.　　综合以上所述，投诉人对屋宇署的投诉部分成立，而对土地注册处的投诉则不成立。总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

结论

9.　　申诉专员向屋宇署提出下列建议：

(a)　提醒职员应把业主通知的更新资料尽快输入系统，并向职员解释土地注册处的职责；

(b)　训示职员在收到土地注册处的业权报告时，应先翻查相关的档案及系统的记录，确保资料正确才发出命令，尤其须注意资料是否需要更新；

(c)　研究可否从其他途径取得业主最新的通讯地址；以及

(d)　督促各分组的职员提高警觉，而工作上相关的人员更应加强沟通和协调。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

经全面调查后终结的个案撮要选录

屋宇署及环境保护署

个案编号： OMB 2003/2024
OMB 2003/2025

屋宇署及环境保护署 — 清拆含有石棉的建材的清拆令及劝谕通知 — 没有就同一个物业的僭建物同步发出清拆令及劝谕通知 — 部分成立

投诉人投诉屋宇署和环境保护署（「环保署」），指该两个部门在就其单位的僭建物发出清拆令和劝谕通知上协调不足。她指屋宇署曾在一月就其单位的花架发出清拆令，而环保署则在同年四月就拆除其含有石棉物料的檐篷发出通知。由于为清拆花架而在外墙搭建的棚架已经拆去，她要为清拆檐篷额外支出一笔费用。

2. 屋宇署和环保署均强调，在劝谕业主拆除含石棉物料的僭建物的特别行动中，他们的协调工作良好。他们的安排使业主在开始拆除怀疑含有石棉物料的僭建物之前，知悉清拆这类物料的有关法例规定。

3. 事涉单位的楼宇是屋宇署二零零一年特别行动的目标大厦之一。环保署曾勘察这些目标大厦，以确定当中是否有含石棉物料的僭建物。屋宇署只要求投诉人拆除其单位的一个花架，并没有要求她清拆该轻型檐篷，因为檐篷的大小和材料都没有超过可容忍的标准。然而，由于该檐篷含有石棉物料，环保署遂向投诉人发出通知，解释《空气污染管制条例》的规定。若投诉人要拆除檐篷，便须遵守有关规定。该通知属劝谕性质，并不是清拆檐篷的命令。

4. 环保署已在屋宇署发给投诉人的劝谕信和清拆令中，夹附「拆除含石棉物料的僭建物」单张，两次提醒投诉人有关的法例规定。

5. 本署认为，政府部门有责任协助和方便市民遵守政府规例或法律条文。就这宗个案而言，尽管两个部门负责执行的法例不同，对事涉檐篷的关注也有不同，但若他们能互相协调配合，屋宇署发出清拆令与环保署发出通知之间相隔的时间定可缩短。环保署的通知由于指明石棉的位置，若能及早发出，亦会有助投诉人决定其清拆安排。

6. 申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

海事处

个案编号： OMB 2003/2451

海事处 — 海事意外 — 延误调查及处事马虎 — 成立

二零零三年五月，投诉人于本港水域潜水，在升上水面时被一艘快艇撞伤，由朋友送院治疗，须留医逾40天并接受两次骨科手术。海事处辖下某海事分处(「分处」)分析有关意外的资料后，认为证据不足，建议不检控肇事快艇的船长。

2. 分处其后将档案送交海事处海事意外调查组(「调查组」)作进一步分析和评估，惟调查组并没有记录收件日期，亦没有将档案分派给调查主任跟进。当投诉人于八月致电查询时，调查组表示没有收过该档案，也不知悉她的意外。投诉人即日去函海事处，投诉其职员的办事能力和态度。调查组其后致函投诉人，一方面就误以为没有收过意外档案一事道歉，另一方面则赞同分处因证据不足而不检控船长的建议。投诉人感到不满，遂再去函投诉。海事处在覆函中只是重申调查结果的理据。

3. 海事处给予前线组别的指引，将海事意外划分为「重大事故」及「非重大事故」两类。前者须由有关组别即时通知调查组跟进；后者则由有关组别负责评估意外原因。然而，给予调查组的指引却把海事意外划分为「十分严重事故」、「严重事故」、「不太严重事故」和「其他事故」四类。调查组须就首三类意外进行调查。

4. 海事处承认，前线组别一般未能充分掌握指引内界定「严重受伤」之准则(即伤者「从受伤之日起的七天内有超过72小时无行为能力」)。在本个案中，分处职员并没有亲自了解投诉人的伤势，只凭投诉人的朋友提供的资料，即认为投诉人并非「严重受伤」，因而没有将意外列为「重大事故」。然而，投诉人的伤势其实符合「严重受伤」的定义，分处应即时将意外转交调查组，以「重大事故」类别跟进。

5. 海事处又解释，调查组当时因工作量特别大，所以忽略了「性质较轻微的个案」，未有将投诉人的档案存档及分派给调查主任处理。

总结及建议

6. 本署认为，分处将投诉人的意外错误分类，是因为前线人员未能掌握「严重受伤」的定义，而处方亦没有为他们提供详细阐释，以致他们只能凭主观理解，判断意外是否属于「重大事故」。此外，海事处向前线组别和调查组人员分别发出不同指引，容易引致两组人员对同一事故的严重性有不同理解，以不同方法处理。另外，海事处没有就如何确定及记录伤势提供指引，而供涉及意外的人士填写的「海事意外事故报告」亦没有申报伤势一栏。至于工作量骤增的问题，海事处可以调动人手或采取其他措施解决，不应容许个案被置之不理。

7. 有鉴于此，本署认为，这宗投诉成立。

8. 申诉专员建议海事处：

(a) 向投诉人书面致歉；

(b) 检讨有关界定受伤程度和事故严重性的指引；

(c) 清楚指示职员如何确定及记录伤势；

(d) 在「海事意外事故报告」中加入申报伤势一栏；以及

(e) 采取适当措施，以确保调查组档案室妥善记录收件日期，并尽快将收到的档案存档及分派给调查主任跟进。

9. 海事处接纳全部建议，并拟逐步落实。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

教育统筹局（前为教育署）

个案编号： OMB 2002/4649

教育署 ／ 教育统筹局 — 私立学校的规管 — (a) 无理拒绝学校收费模式的申请，造成延误和滥用职权；(b) 延误处理准用教员许可证的申请；(c) 在未有适当的授权下，试图把该校不公开的资料上载到教育署网页；(d) 没有对未经注册的学校采取行动；以及 (e) 在订定新规管措施前缺乏谘询 — 部分成立

投诉人是某补习学校的校长。二零零一年五月，教育署批准该校的申请，分六期收取各项课程的学费，而不须按照《教育规例》第 62 条（「第 62 条」）的规定，分 10 期或 12 期收取的标准收费模式。二零零一年六月一日，《二零零一年教育（修订）条例》生效，修订了第62条的条文，课程学费须按月平均定额收取。因此，当时的教育署规定，所有学校须提交二零零一 ／ 零二年度开办课程的收费详情，以便该署审批和发出新的收费证明书。

2. 在获悉上述规定后，投诉人依然按照二零零一年五月获准的收费模式，为现有和新办的课程申请新的收费证明书。教育署拒绝有关申请，理由是不符合新的第62条的规定。由于教育署没有向投诉人解释为何没有如二零零一年五月般给予豁免，投诉人因此感到不满。

3. 投诉人指称，在二零零一年十一月的一次会议上，教育署一名职员在未经授权的情况下，提议给予「宽限期」，让他维持现有收费模式一年。他认为这项提议企图诱使他放弃已获准的收费模式，是滥用职权。

经全面调查后终结的个案撮要选录

4. 投诉人进一步指称，教育署在处理其聘用海外教师的申请上，花费过长时间。当中的一份申请，教育署用了接近一年的时间才完成审批。

5. 二零零二年五月，教育署要求所有私立学校提交有关学校设施、教职员和保险计划等资料。教育署通知各学校，部分资料将会上载该署网页，供公众参考。投诉人认为，若未经学校的同意，教育署是无权公布有关资料的，而该署又没有指出此点，等于欺骗。

6. 投诉人又指教育署没有针对未经注册的学校采取执法行动，而在提出有关修订条例之前，也没有适当地谘询业界。

7. 二零零三年二月，当局撤销教育署，由教育统筹局（「教统局」）负责该署的所有职能。

(a) 点投诉

8. 教统局解释，由于私立学校全年都招收学生，而有些课程又少于十个月，因此他们在遵守旧有第62条的规定方面会有困难。再者，在二零零零 ／ 零一年度，有数间私立学校倒闭，导致家长和学生蒙受金钱损失。新的第62条规定学校须分期平均定额收取学费，保障家长和学生的利益，同时亦为学校提供灵活性。

9. 本署认为，教统局不应撤回在二零零一年五月就现有课程已批准的收费模式，但该局基于新课程的收费模式不符合新的第62条的规定而拒绝有关申请，则既合法又恰当。尽管如此，教育署理应向投诉人解释，在二零零一年五月批准的豁免，是教育署署长酌情作出的决定，而基于新的第 62 条的规定，署长遂不拟对新申请行使酌情权。

10. 至于所指称的「宽限期」，教统局解释那只是一项探询性的建议。本署认为教统局的解释合理，没有证据证明事涉教育署职员有滥用职权之嫌。

11. 总括而言，这个投诉点部分成立。

(b) 点投诉

12. 教统局解释，关于申请注册成为准用教员的审批工作，当中涉及与公务员事务局核实有关学历，而且视乎有关文件的签发机构，教统局或有需要谘询香港学术评审局。因此，这类个案需较长时间处理。

13. 在投诉人提及的六宗申请中，三宗需与学术评审局澄清资料，而有两次出现轻微的阻延，但本署并无发现教育署 ／ 教统局在处理申请上有任何不当的延误。本署接纳教统局的解释，指轻微的阻延是由于该局工作量大增和缩减人手所致。

14. 因此，这个投诉点不成立。

(c) 点投诉

15. 本署得悉，在要求各校监根据《教育规例》第 94 条和《教育条例》第 39 条的规定提供学校资料的通函中，教育署已要求校监在回条上签署，表示明白有关资料会上载网页。此举应足以消除对教育署有任何欺骗意图的怀疑。

16. 有鉴于此，这个投诉点不成立。

(d)点投诉

17. 《教育条例》第 3 条对学校的定义为：「一间院校……其于任何一天向 20 人或多于 20 人或于任何时间同时向 8 人或多于 8 人提供幼儿、幼稚园、小学、中学或专上教育……」。就有关在二零零二年六月和八月接到的两宗指某学校未经注册而开办的投诉（一宗是匿名，另一宗则由一名市民提出），教育署中央监察小组曾实地视察。就第一宗投诉，该署人员在有关处所只发现三名学童，而就第二宗投诉则没有发现任何学生。因此，教育署不能确定该处有开办学校。

18. 由于教育署确有跟进该两宗投诉，这个投诉点不成立。

(e) 点投诉

19. 教统局承认，在向立法会提交《二零零零年教育（修订）条例草案》前，并没有谘询私立学校，但该局已谘询教育委员会及立法会的教育事务委员会。再者，在提出有关条例草案时，并没有私立学校的代表组织，因此未能向他们谘询。

20. 尽管本署同意若要教育署谘询每所补习学校，确有实际困难，但本署认为，教育署作为一个公开问责的部门，在落实有关条例草案前，理应先谘询有关界别成员的意见。

21. 有鉴于此，这个投诉点部分成立。

结论及建议

22. 整体而言，这宗投诉部分成立。

23. 教统局接纳本署下列的建议：

(a) 向学校清楚说明，把学校资料上载教统局网页并不是强制性的，而且必须得到他们的同意；以及

(b) 法例或政策上若有任何重大修改，须确保受影响人士 ／ 组织获得充分谘询。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

附件 12

经全面调查后终结的个案撮要选录

康乐及文化事务署及邮政署

个案编号： OMB 2002/4088
OMB 2003/0606

康乐及文化事务署及邮政署 — 邮寄通知书 — (a) 延迟派送公共图书馆「领取书籍通知书」— 不成立

康乐及文化事务署 — 职员态度 — (b) 处理查询时不礼貌 — 不成立

投诉人透过康乐及文化事务署（「康文署」）的「预约图书馆资料」服务预约公共图书馆书籍，但她在领取书籍限期当天晚上才收到「领取书籍通知书」（「通知书」），因而未能依时领取预约的书籍。翌日，她往图书馆要求澄清此事。当图书馆馆长正耐心地与她讨论如何处理时，旁边一名职员无礼地插话，指投诉人故意逾期取书，却又不想缴付预约费。

(a) 点投诉

2. 在收到「预约图书馆资料」的申请后，康文署职员便会为读者保留预约的资料，然后列印通知书寄给读者，通知他在限期前领取书籍。在寄出通知书前，职员会在通知书上盖上邮资及日期的邮戳，并在同日把邮件交往指定的邮政局安排派递。

3. 康文署的电脑记录及通知书上的邮戳均显示，在领取书籍限期前12天，该署已把通知书送交指定的邮政局。

4. 根据邮政署提供的资料，在领取书籍限期前一天，通知书被退回该署重新派递。由于通知书上没有注明邮件为何退回重新派递，该署不能确定邮件延迟派送给投诉人的原因。

5. 因此，本署认为(a)点投诉不成立。

(b) 点投诉

6. 根据在事件当天值勤的其他图书馆职员所述，投诉人曾就迟收通知书一事查询如何解决。事涉职员确曾突然高声说话，表示投诉人无论有否取书，都必须缴付预约费。

7. 康文署的指引订明，无论读者是否到取书籍，图书馆均会就每项成功预约的资料收取2.5元预约费。然而，在特别情况下，包括因他人疏忽而引致的损失，职员可按照内部指引，经上级人员审批后，考虑豁免收费。就本个案而言，事涉职员在处理这事上实欠灵活，并没有考虑到康文署可酌情豁免收费。然而，本署相信她只是高声说话，并非故意对投诉人不礼貌。

8. 因此，(b)点投诉不成立。

9.　申诉专员建议，康文署在登记读者的通讯地址时，应向读者核实资料。此外，投诉人在来信中赞扬那天当值的图书馆馆长以积极有礼的态度灵活处理问题，故此，本署建议康文署表扬该名馆长。康文署已经接纳并落实有关建议。

这宗个案显示出申诉专员确保官僚习性不会影响行政公平，以及公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

运输署及地政总署

个案编号： OMB 2003/2039
OMB 2003/2040

运输署及地政总署 — 公众码头 — (a) 处理投诉人的查询时互相推卸责任，没有给他合理的回覆；以及 (b) 没有妥善处理某公众码头缺乏适当乘客设施的问题 — 部分成立

投诉人是某渡轮航线的乘客。在二零零三年六月至七月期间，他曾就渡轮公司申请租用某公众码头，以便设置乘客设施被拒一事，分别向地政总署和运输署查询。他指两个部门互相推卸责任，罔顾渡轮乘客的安全。

(a) 点投诉

2.　运输署在二零零二年四月获悉渡轮公司计划使用该公众码头营办航线时，已即时去信知会地政总署，要求该署在收到渡轮公司租用码头的申请后尽快处理，其后更把催促渡轮公司递交申请的信件副本抄送地政总署。二零零二年十二月，渡轮公司获运输署签发牌照，可以开办航线。牌照上注明渡轮公司享有该码头的专用权。然而，渡轮公司一直没有向地政总署递交租用码头的申请书，到二零零三年三月，才向地政总署申请独家使用码头，以便设置乘客设施。同年五月，基于公众利益和土地政策的考虑，地政总署拒绝渡轮公司的申请，并把拒绝信副本抄送运输署。

3.　当投诉人分别向运输署和地政总署查询时，两个部门正为渡轮公司租用码头一事争论。地政总署职员向投诉人表示，除非运输署批准，否则地政总署无法批出该公众码头的租约；而运输署职员则说已去信地政总署，表示支持渡轮公司的申请。投诉人其后多次向两个部门求证。地政总署职员称，运输署对申请表示支持并不足以令地政总署批出租约，但运输署可接管码头，直接批出租约。然而，运输署职员却表示，运输署不能这样做。

4.　地政总署称，运输署在未谘询地政总署前，不应把该公众码头的专用权批予渡轮公司，既然运输署已签发渡轮服务牌照，便应接管码头和直接批出租约。运输署则指地政总署自二零

经全面调查后终结的个案撮要选录

零二年四月以来，一直没有就此事作出回应，因此，运输署误以为地政总署可签发短期租约予渡轮公司，到二零零三年八月，才知道这并不可行。由于职权所限，运输署不可能接管码头和批出租约。

5.　本署认为，有关职员在回覆投诉人的查询时，都只是表达所属部门的立场，而没有考虑到两个部门其实是代表政府回应同一个问题。两者明显缺乏沟通和协调，而该两名职员均未能代表政府给予投诉人一个综合有理的回覆。

6.　因此，(a)点投诉成立。

(b) 点投诉

7.　该码头与其他公众码头一样，已经有基本设施和安全设备。民政事务总署并没有接到其他指该码头的设施不安全的投诉。渡轮公司计划租用码头增添乘客设施是商业考虑，并不表示码头缺乏适当的设施。

8.　因此，(b)点投诉不成立。

其他失当之处

9.　这宗个案的问题源于运输署未有确定码头的土地限制，便批出专用权予渡轮公司，这明显是行政失当。

10.　虽然地政总署拒绝渡轮公司的申请是符合有关的土地政策，但该署没有回应运输署的知会文件，也没有及早提醒运输署该码头的土地限制，其后更没有与运输署商讨，便直接拒绝渡轮公司的申请，忽略了两个部门的合作夥伴关系。本署认为，地政总署过于官僚，不够灵活，也欠缺警觉性和合作精神。

11.　地政总署职员在未经运输署确认可行之前，便向投诉人提出一个运输署其后证实并不可行的建议，有疏忽之嫌。

结论及建议

12.　整体而言，这宗投诉部分成立。

13.　申诉专员建议，运输署和地政总署为职员制定指引，以便妥善处理涉及其他部门的公众查询，特别是应在与其他部门达成共识后，才回覆查询。

14.　申诉专员建议，运输署检讨和修订签发渡轮服务牌照的程序指引及加强这方面的监管；

又建议地政总署制定指引，使职员积极灵活地处理其他部门的知会文件；以及采取有效的措施，消除官僚作风，培养积极主动的服务文化，以及提升与其他部门合作的团队精神。

15. 运输署和地政总署原则上同意本署的结论。然而，地政总署认为，其职员处理投诉人查询的方法并无不当。本署将监察两个部门落实上述建议的情况。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

渔农自然护理署

个案编号： OMB 2002/1163

渔农自然护理署 — 处理走失狗只 — 某动物管理中心的职员疏于职守，以致投诉人未能领回走失狗只，而狗只随后被人道毁灭 — 成立

投诉人于二零零二年二月走失了一只只有三条腿的狗。她曾先后于二月十九日和二月二十日两度致电渔农自然护理署（「渔护署」）辖下某动物管理中心（「A 中心」）查询，但职员均表示没有任何有关记录。二月二十三日，投诉人从一志愿机构得悉，该机构曾在二月十七日把一只三条腿的狗转交A中心，但它已被人道毁灭。投诉人于是亲往A中心查询，但是职员仍然表示并无有关记录。可是，当她在二月二十五日再致电A中心查询时，一名职员却向她确认有一只三条腿的狗已于二月二十二日被人道毁灭。

2. 投诉人认为 A 中心的职员疏于职守，以致她未能领回爱犬，而它最终被人道毁灭。

3. 一般而言，渔护署会把报失动物的资料以传真通知其辖下四个动物管理中心。渔护署总办事处职员甲在接到投诉人的首次电话后，即致电A中心向当值职员查询，但不得要领。职员甲亦发传真给各动物管理中心，A中心并没有收到该传真文件的记录，但另有两个动物管理中心则收到有关传真。而A中心当时唯一当值的职员（「职员乙」）在回应本署的查讯时，亦声称不曾收到任何有关一只三条腿的狗的电话或传真查询。

4. 渔护署于本署调查的最后阶段，才提交了流动电话服务公司的记录，显示职员甲确曾致电 A 中心。然而，该署无法确定当日除职员乙外， A 中心是否有其他职员接听了职员甲的电话。但无论如何，有关职员在接听电话后，没有跟进或记录该次谈话。

5. 至于投诉人第二次（即二零零二年二月二十日）致电渔护署查询的经过，该署给予本署的首两份回覆均以A中心职员丙的调查报告为依据，当中所载的事件经过，与投诉人的版本相同，即承认 A 中心曾收到该次电话查询。然而，该署在第三次回覆本署时，却根据职员丙的「进一步调查」报告，否定该中心职员曾接听有关一只三条腿的狗的电话查询，并认为该署首两份覆函，只是基于投诉人提供的资料，并未经A中心职员确认属实。在详细审研职员丙的初次

调查报告和衡量各种可能性后，本署信纳，投诉人确曾再次致电A中心，但职员按手头资料答覆后，没有把该项查询列为报失个案。

6. 渔护署向本署提供自相矛盾的资料及推翻早前的评论，虽无证据显示有意误导本署，但本署对其轻率的态度和处事方式，实有所保留。此外，该署及前述志愿机构所提供有关该只狗的文件，均无记录它只有三条腿的特徵，显示事涉各方的记录过于简略。

7. 不过，假如狗只有植入微型晶片或附有狗主的资料，渔护署便可以第一时间联络狗主，这次事件的结局便会不同。所以，狗主亦须为事件负上部分责任。

8. 整体而言，这宗投诉成立。

9. 为免同类事件再次发生，渔护署已就其内部沟通记录不足的问题，要求职员记下通电话同事的身份。该署并已就回覆市民有关走失狗只的查询，以及动物管理中心接收和处理狗只的程序等，订定更详尽和清晰的指引。此外，渔护署已开始使用综合电话查询中心系统，许多报失狗只的个案现已由该系统转介至各动物管理中心。

10. 申诉专员建议，渔护署向投诉人致歉，并就核实志愿机构提交的狗只资料、处理走失狗只、动物管理中心如何保存动物的资料、对职员工作表现的监督，以及处理和调查投诉的机制等方面作出改善。

11. 渔护署已接纳这些建议。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

渔农自然护理署及效率促进组

个案编号： OMB 2002/3586
OMB 2003/0209

渔农自然护理署 — 收取动物服务 — (a) 在收取投诉人弃养的狗只时处理不当；(b) 在过程中过于粗暴，把部分狗只勒毙；以及 (c) 就有关狗只被人道毁灭的时间方面向投诉人提供错误的资料，使她失去领回狗只的机会 — 部分成立

效率促进组 — 处理查询 — 综合电话查询中心没有妥善处理投诉人的查询 — 不成立

投诉人要求渔农自然护理署（「渔护署」）派员收取她打算弃养的六只狗。她指称，由于动物管理队（「管理队」）没有带备足够的狗笼，其中一只小狗要与一只陌生大狗放在同一个笼内，结果被咬死。此外，管理队在带走另外三只小狗时用捉狗索套著它们的颈项，粗暴地把它们勒毙。

2.　其后，投诉人多次致电渔护署热线，表示希望领回狗只，该署人员说她的六只狗已全部被人道毁灭。投诉人指出，她并没有签署任何文件，授权渔护署把狗只人道毁灭。此外，对于进行人道毁灭的时间，不同职员先后给予她不同的答覆，以致她因被误导而失去领回狗只的机会。

(a) 点投诉

3.　渔护署表示，管理队当日带备了三个大狗笼及一个小狗笼，而两个大笼已分别载有一只较早前从别处收取的大狗。管理队把投诉人带来的其中两只狗放入空笼后，曾建议翌日再准备足够的狗笼来收取其馀四只狗，但投诉人坚持要他们一次过把六只狗带走，他们于是把一只小狗放进已载著一只患病大狗的笼内，然后随投诉人到其住所把另外三只狗带走，并把它们放入载有其他狗只的笼内。

4.　渔护署澄清，除了咬人的狗要单独关起来之外，该署并无硬性规定一个笼只能放一只狗。管理队的领队表示在收取狗只后一直有留意狗笼的情况，同一个笼内的狗并没有打斗，亦没有小狗被咬死。

5.　然而，本署注意到，投诉人在预约收狗服务时已声明有六只狗，管理队理应预备好足够的狗笼。故此，管理队在收狗时确实是准备不足。

6.　管理队的领队坚称当日曾向投诉人解释狗只会被人道毁灭，并曾要求投诉人签署「动物处理授权书」(「授权书」)，不过她以身体不适为理由而没有签署，管理队于是在收狗后离去。渔护署表示，投诉人当时情绪激动，但她已口头授权该署处理狗只，故此领队的处理方法可以接受。

7.　本署认为，签署授权书是必须的手续，既可避免日后有任何争拗，亦可证明动物的主人知悉有关动物会被人道毁灭。投诉人没有签署授权书而管理队仍然收取其狗只，实属不当及不智。此外，渔护署应该就收取动物程序订定详细的指引。

8.　这个投诉点成立。

(b) 点投诉

9.　管理队的领队表示，他们用捉狗索把三只小狗带走时，并没有使用暴力，更不会把它们勒死。

10.　根据渔护署的「自愿放弃动物记录册」，投诉人的六只狗在到达动物管理中心时仍然健康，兽医将它们人道毁灭前，亦无发现有任何一只受伤或死亡。故此，这个投诉点不成立。

经全面调查后终结的个案撮要选录

(c)点投诉

11. 投诉人在翌日致电渔护署热线，并留下口信。该署人员其后回覆她时，得悉她想领回狗只，于是告诉她，在她上午来电前她的六只狗已经被人道毁灭。其后数天，投诉人多次致电该署热线及亲到该署再三查询，该署另外两名职员均告诉她其狗只是在该日下午被人道毁灭的。投诉人因此认为该署人员提供错误的资料而误导她，使她失去领回狗只的机会。

12. 本署经调查后确定，进行人道毁灭的时间，应为收狗后翌日上午投诉人首次致电渔护署热线之前，故此，该署两名职员确曾向她提供错误资料。但尽管如此，这对于投诉人领回狗只的机会其实并没有影响。

13. 这个投诉点部分成立。

14. 「渔护署热线」是由政府总部效率促进组辖下的综合电话查询中心（「查询中心」）负责接听的。投诉人声称在收狗后翌日致电热线时，已表示希望领回狗只，但查询中心人员却没有在发给渔护署的电邮中提及她这项要求，她因此怀疑查询中心的人员没有妥善处理她的查询。

15. 据效率促进组提供的资料及有关的电话录音显示，查询中心人员已准确记录投诉人的查询，并无处理失当之处。故此，对效率促进组的投诉不成立。

整体观察所得

16. 总括而言，这宗投诉部分成立。

17. 渔护署已向提供错误资料的职员发出口头警告，并就收狗过程欠妥善及在回覆其查询时提供前后矛盾的资料向投诉人道歉。该署亦已就上门收取弃养动物的程序发出新指引，指示管理队员工必须取得动物主人签妥的授权书。此外，动物管理中心亦添置了可摺迭的狗笼，以备不时之需。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及在公职人员受到不公平指责时指出事实真相的职能。

经全面调查后终结的个案撮要选录

卫生署

个案编号： OMB 2003/0422

卫生署 — 派筹制度 — (a) 门诊派筹制度欠缺公平；(b) 未有制定加筹的准则；以及 (c) 没有适当跟进投诉 — 部分成立

投诉人于某日中午十二时半到达卫生署辖下某普通科门诊诊所(「诊所」)，在35号的位置候诊。诊所会派发38个筹号，并于下午二时半开始派发。但在登记至33号筹的病人后，诊所职员通知往后的轮候者，筹号已经派毕。

2. 投诉人与职员交涉，得悉有较前的轮候者替人代领多于一个筹号，致令较后的轮候者向隅。当她要求加筹时，医护人员却评定她不属病情严重而可获加筹的病人。其后，她向护士投诉派筹制度不公平，但诊所却未有适当跟进。

(a) 点投诉

3. 卫生署辖下各诊所均以「先到先得」及「一人一筹」的原则派筹。但轮候人士若能出示其患病亲友的身份证明文件和合理地解释其不能亲身轮候的原因，均会获多发一筹。每间诊所均于告示板上展示当天的派筹数目，诊所职员会于派筹前点算轮筹人士和代领筹号的数目，然后尽早知会向隅病人，以便他们自行决定是否继续轮候。诊所内编有号数的座位，仅为方便市民顺序排队而非等同筹号。

4. 本署认为，既然诊所划有指定的轮候位置，无疑是让候诊者尽早得知可否获发筹号。然而，由于该署容许一人领取多于一筹，候诊人士即使排在派筹号数范围内，也必须等待至实际派筹时才得知轮候结果。此外，该署亦缺乏监察机制，杜绝早到的轮候者替迟来者代领筹号。

5. 因此，(a)点投诉成立。

(b) 点投诉

6. 诊所虽订下派筹数目，但若有急需求诊的病人未能取得筹号，医护人员会评估其病况，以决定是否须酌情加筹。就本个案而言，诊所医护人员已按既定做法，评估投诉人的病情。由于这属医疗专业判断，本署不拟置评。

7. 因此，(b)点投诉不成立。

(c) 点投诉

8.　按投诉人要求，护士和医生已即场先后与她会面，解释派筹的原则，并告知她可向顾客关系组投诉。

9.　由于该署医护人员已适当处理其加筹要求和投诉，(c)点投诉不成立。

结论

10.　总括而言，这宗投诉部分成立。

11.　自二零零三年七月一日起，医院管理局已接管卫生署辖下各普通科门诊诊所，并沿用旧有派筹制度。卫生署与医院管理局承诺，跟进申诉专员以下的建议：

(a)　切实执行「一人一筹」和「先到先得」的派筹制度；

(b)　检讨现行的派筹安排，必须先满足到场轮候者，才按个别候诊人士的要求多发一筹或额外加筹；以及

(c)　审慎执行登记制度，防止多发的筹号被任意转让或出售。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

医院管理局

个案编号： OMB 2003/0080

医院管理局 — 肝脏移植 — 医院管理局辖下某医院行政失当，以致投诉人失去接受肝脏移植的机会 — 投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处

投诉人患有肝病，在医院管理局（「医管局」）辖下某医院接受治疗及轮候肝脏移植。二零零二年九月某日下午约五时，该院一名医生致电投诉人，表示该院有一个状况良好的肝脏适合移植，通知他尽快入院准备接受移植手术。投诉人立即前往医院，并接受多项手术前的检查。他一直等候至当晚十时许，医院方面才告诉他由于资源问题，已取消这次移植手术，而肝脏亦被转送往另一间医院。

2.　投诉人认为事涉医院行政失当，令他失去接受肝脏移植的机会，对他极不公平。

经全面调查后终结的个案撮要选录

医管局及有关人员提供的资料

3. 医管局解释，由于无法预知何时会取得可移植的肝脏进行手术，医院不可能要求有关手术的所有必需资源（例如外科小组、麻醉师、灌流技师、手术室及深切治疗部）都随时候命。一般而言，当有人捐出肝脏时，院方会从轮候册中初步选定合适的病人，通知他入院进行手术前的检查。另一方面，外科主管会进行「全面评估」，以决定是否可以进行移植手术。由于医管局财政紧绌，而该院又缺乏灌流技师，外科主管曾通知肝脏移植组，必须事先获得他的批准，方可进行任何移植手术。

4. 医管局强调，在完成「全面评估」之前，任何获通知入院的器官受赠人都不应假设一定能够进行移植手术。原则上，院方要在所需资源全部齐备及医院的其他主要服务不受影响的情况下，才可以进行手术。

5. 事涉医院的外科主管在进行「全面评估」时得悉，肝脏移植组两名核心成员（包括病人的主诊医生）在当天及前两天，已进行了两项历时十多小时的复杂手术，其后未有充分休息；再者，当晚也没有足够的灌流技师支援。假如进行移植手术，则有多项已安排好的手术可能要延期，受影响的包括三名情况危急的病人。他于是在晚上七时许决定不进行移植手术，并通知主诊医生。不过，主诊医生并不赞同。

6. 主诊医生亦表示，待完成「全面评估」后才通知病人入院，固然可让病人更能肯定会进行手术，但可供移植的肝脏的保存期有限，病人亦须在手术前禁食最少六小时。况且，若被选定的病人由于任何原因不适宜接受手术，便须另选病人，到时时间方面将更加紧迫。故此，在外科主管完成「全面评估」并批准进行手术前先通知病人入院，这做法并无不妥。

本署的观察所得及意见

7. 关于移植组的成员是否有足够精神和体力去应付手术，以及需要甚么人员提供技术支援等问题，均属于医疗专业判断，并非本署的职权围范。因此，本署不会就主诊医生与外科主管在这些问题上的不同意见置评。

8. 然而，在程序上来说，医院理应视乎实际情况，决定何时通知病人入院。就这宗个案而言，主诊医生的解释（见上文第6段）不无道理。不过，有关人员在通知病人入院时应向他说明，移植手术可能会基于某些原因（如缺乏支援人员）而无法进行，免致他失望。本署认为，主诊医生或其他人员当天均没有事先向投诉人清楚说明这点。

9. 直至晚上十时许（即作出上述决定后三小时），外科主管才通知投诉人不进行移植手术。本署发现，这是由于外科主管与主诊医生意见分歧所致，两人曾就此事多番谈论，结果令投诉人在医院多等了三小时。虽然主诊医生是希望为病人争取移植肝脏的机会，但这亦反映出事涉医院缺乏有效机制，以协调不同意见，务求迅速达成共识，以病人的利益为重。

经全面调查后终结的个案撮要选录

10. 肝脏移植是一种极昂贵和复杂的手术，而事涉医院的肝脏移植服务并没有获得医管局拨款资助。肝脏移植组人员亦明白基于资源问题，这类手术的技术支援服务（例如灌流技师）并不充裕。由于医院在前两天才进行过一项肝脏移植手术，主诊医生理应先与外科主管商议有关资源的问题，这样对投诉人亦会较为公平，不至于令他空欢喜一场。

结论及建议

11. 应否进行有关的手术涉及临床医疗判断，并非行政事宜，本署无权置评。但是，申诉专员认为，事件突显了事涉医院在肝脏移植服务方面协调不足，也暴露了其内部矛盾。

12. 总括而言，本署认为投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处。

13. 鉴于医管局已就肝脏移植服务订立了新安排，申诉专员建议医管局制定清晰指引，订明由谁人决定是否进行手术，以及在甚么情况下应通知轮候册上的病人入院。医管局亦应指示有关人员向病人清楚说明，在某些情况下可能不会进行手术，以免病人产生误解和抱有不切实际的期望。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

主题性住户统计调查结果摘要

问 1. 你曾否投诉或想过投诉政府部门或公营机构行政失当？

- 主要调查结果如下：
  — 13.8% 的受访者（即约 784,800 人）曾投诉或想过投诉政府部门或公营机构行政失当
  — 大部分为 20 岁至 49 岁的人士（75.7%）
  — 多为教育程度较高的人士（86.9% 具有中学或以上程度）
  — 大部分均为从事经济活动的人士（74.8%）

问 2. 你曾投诉或想过投诉哪些范畴的服务？

- 主要调查结果如下：
  — 房屋、规划、环境、地政及工务（37.6%）
  — 卫生及福利（24.3%）
  — 交通运输（14.1%）
  — 政府财政（12.3%）
  — 教育及人力（12.0%）
  — 治安及出／入境服务（10.7%）
  — 政制、选举、法律及司法事务（10.2%）

问 3. 你的不满主要在哪些方面？

- 主要调查结果如下：
  — 监管不力（36.8%）
  — 办事疏忽及有缺失遗漏的情况（29.2%）
  — 职员态度恶劣（18.7%）
  — 程序不妥当（16.9%）
  — 处事不公及厚此薄彼（16.9%）
  — 延误（15.8%）
  — 提供误导性的意见或错误决定（13.9%）
  — 没有回应（11.6%）
  — 不按照程序办事（7.9%）
  — 滥用职权（7.5%）
  — 选择性地采取执法行动（6.1%）
  — 不合理的罚款／拘捕行动（4.4%）

主题性住户统计调查结果摘要

问 4. 假如你想投诉某个政府部门或公营机构行政失当，你会选择下列哪个渠道？
(* 可选择多于一个答案)

- 主要调查结果如下：
  — 有关部门／公营机构本身设立的投诉渠道（25.1%）
  — 区议会／区议员（19.8%）
  — 传媒（14.7%）
  — 申诉专员公署（9.8%）
  — 平等机会委员会（4.0%）
  — 立法会／立法会议员（2.2%）
  — 廉政公署（2.2%）
  — 其他（40.8%）

➢ 较年长的人士倾向于选择「区议会／区议员」；较年轻的则会选择有关部门／公营机构及传媒。

➢ 教育程度较高的人士倾向于选择有关部门／公营机构、传媒及申诉专员公署。

问 5. 为何你会选择这个／这些渠道？

- 调查结果如下：
  — 方便（44.5%）
  — 能迅速处理投诉（27.2%）
  — 能引起公众关注及向有关部门／公营机构施压（23.3%）
  — 能彻底调查／处理投诉（13.4%）
  — 运作独立（11.8%）
  — 客观及公正（11.1%）
  — 该渠道具有一定权力（7.8%）
  — 能有效解决纠纷及问题（6.6%）
  — 职员有礼貌（2.0%）

问 6. 你曾否透过申诉专员公署投诉某个政府部门或公营机构行政失当？

- 调查结果如下：
  — 有（0.7%）（即约 41,700 人）
  — 没有（99.3%）（即约 5,650,900 人）

附件 13

主题性住户统计调查结果摘要

问 7. 假如你要向申诉专员公署提出投诉，你会用下列哪个方式提出？

- 调查结果如下：
  - — 电话联络（69.8%）
  - — 面谈／亲自到申诉专员公署（10.3%）
  - — 写信（8.0%）
  - — 电邮（5.0%）
  - — 找他人代劳（4.2%）
  - — 邮寄投诉表格（1.5%）
  - — 传真（1.1%）

➢ 较年轻的人士倾向于选择透过电邮提出投诉。

➢ 教育程度较高的人士则会选择以书面形式（例如书信、电邮、投诉表格及传真）提出投诉。

问 8. 假如你要向申诉专员公署提出投诉，你希望公署用甚么方法回覆你？
(* 可选择多于一个答案)

- 调查结果如下：
  - — 电话联络（57.9%）
  - — 书面回覆（41.2%）
  - — 面谈（16.3%）
  - — 电邮（7.4%）

问 9. 假如你要向申诉专员公署提出投诉，你期望公署能够为你做到甚么？
(* 可选择多于一个答案)

- 主要调查结果如下：
  - — 防止再有类似不合理的情况发生（61.4%）
  - — 提高政府部门／公营机构的工作效率和服务质素（38.2%）
  - — 就投诉进行调查，然后确定投诉是否成立（30.8%）
  - — 建议有关部门／公营机构采取补救行动（30.1%）
  - — 要求有关部门／公营机构道歉（10.5%）
  - — 建议有关部门／公营机构作出金钱上的补偿（8.7%）

附件 13

主题性住户统计调查结果摘要

问 10. 以下是一些衡量投诉渠道成效的准则。请举出你认为最重要的五个准则。

- 主要调查结果如下：
  — 把有关资料保密，保障投诉人的私隐（75.8%）
  — 为市民提供方便容易的投诉途径（73.4%）
  — 能够在设定的时限内迅速采取行动及找出解决办法（67.3%）
  — 能够保持客观，不会受到不应有的影响或干扰（61.7%）
  — 让市民清楚知道作为投诉渠道的机构的服务范畴（43.0%）

问 11. 请就这五个准则的重要程度给予评分，最重要的 3 分，次要的 2 分，最低的 1 分。

- 最重要的准则如下：
  — 把有关资料保密，保障投诉人的私隐（平均分 2.83）
  — 能够在设定的时限内迅速采取行动及找出解决办法（平均分 2.81）
  — 能够保持客观，不会受到不应有的影响或干扰（平均分 2.79）
  — 认清投诉的关键问题（平均分 2.76）
  — 为市民提供方便容易的投诉途径（平均分 2.75）

问 12. 请就申诉专员公署在这五个方面的表现给予评分。表现良好的 3 分，表现一般的 2 分，表现差的 1 分。

- 最令人满意的表现如下：
  — 把有关资料保密，保障投诉人的私隐（平均分 2.49）
  — 能够保持客观，不会受到不应有的影响或干扰（平均分 2.34）
  — 职员乐于助人，待人以礼（平均分 2.34）
  — 提供有用的资料及意见（平均分 2.24）
  — 定期告知投诉人个案的进度（平均分 2.22）

问 13. 以你所知，申诉专员公署是否有权在没有接到投诉的情况下，主动对市民关注的问题展开直接调查？

- 主要调查结果如下：
  — 20.6% 的受访者（即约 1,174,400 人）知道申诉专员公署具有这项职能，超过半数受访者认为直接调查能有效地达到目标，但约有十分之一的受访者却认为直接调查不能有效地达到目标。
  — 21.6% 的受访者认为申诉专员公署没有这项权力。

➢ 较年长和教育程度较高的人士较多知道申诉专员公署有这项权力。

主题性住户统计调查结果摘要

问 14. 请按以下几个方面，就申诉专员公署所进行的直接调查的成效给予评分。

- 就成效的评分高低如下：
  — 向有关部门／机构施加压力，令他们作出改善（平均分 2.44）
  — 防止同类问题再出现（平均分 2.37）
  — 在问题恶化之前提出解决方法（平均分 2.34）
  — 提出改善公共行政的建议（平均分 2.32）
  — 揭露行政服务不足之处（平均分 2.27）

问 15. 你曾否在以下的媒体看过或听过申诉专员公署的宣传资料？

— 71.5% 的受访者（即约 3,663,800 人）留意过公署的宣传资料
— 他们从以下途径知道申诉专员公署的宣传资料：
(a) 电视（64.4%）
(b) 报章（27.9%）
(c) 电台（26.1%）
(d) 申诉专员公署的海报／刊物（14.5%）
(e) 申诉专员公署的网页（2.9%）

样本数：8,022

基数：15 岁及以上人士

专业顾问名单

顾问

王贵国教授	张中强先生
尹少佳先生	黄重光医生
尹志田先生	黄健灵教授
安顿库列教授	贺大伟先生
贝力恒先生	杨执庸教授
何柏松教授	黎嘉能教授
何鍾泰博士	郑恩基先生
佳日施教授	卢敏超先生
周明权先生	谢锦泉先生
施法华教授	简锦材先生
袁士杰先生	戴耀廷先生
麦列菲菲教授	庞述英先生
梁广灏先生	Mrs. Anne R. CARVER
陈文敏教授	Ms Jill H. COTTRELL
陈棣光教授	

* 姓名以笔划序

附件 15

申诉专员公署的访客

日期	访客 *
2003 年 4 月 9 日	国务院法制办公室副主任李适时先生
2003 年 5 月 24 日	香港大学专业进修学院的研究生
2003 年 8 月 5 日	四平市组织部人力资源与管理培训班 （由香港大学专业进修学院安排）
2003 年 8 月 8 日	中国海关总署政法司代表团
2003 年 9 月 2 日	台北市政府政风处代表团
2003 年 9 月 4 日	杭州市监察局考察团 （由香港合力国际有限公司安排）
2003 年 9 月 16 日	深圳市政府赴港学习培训班
2003 年 9 月 19 日	吉林省长春市委组织部代表团 （由香港理工大学安排）
2003 年 10 月 10 日	上海市司法局局长缪晓宝先生
2003 年 10 月 16 日	北京市东城区优秀科级公务员赴港培训班 （由香港理工大学安排）

附件 15

申诉专员公署的访客

日期	访客 *
2003 年 10 月 21 日	香港大学专业进修学院的研究生
2003 年 10 月 22 日	亚洲申诉专员协会理事
2003 年 10 月 28 日	领导干部经济管理研究班 （由中央驻香港特别行政区联络办公室安排）
2003 年 10 月 30 日	上海市人民政府信访办公室代表团
2003 年 12 月 2 日	信息产业部访问团 （由电讯管理局安排）
2003 年 12 月 17 日	台湾监察院访问团
2004 年 1 月 12 日	西北政法学院法律诊所考察团 （由亚洲法律资源中心安排）
2004 年 2 月 11 日	上海法制建设与社会治理赴港考察培训团 （由沪港经济发展协会有限公司安排）
2004 年 3 月 4 日	贵州省纪律检查委员会纪检干部考察培训团

申诉专员公署的访客

日期	访客 *
2004 年 3 月 16 日	辽宁省抚顺市纪检监察干部赴港培训班 （由环球现代教育（集团）有限公司安排）
2004 年 3 月 26 日	平等机会委员会代表团

* 不包括造访本署的本地学校及社会服务机构／团体的代表

附件 16

会议及考察

日期	参加者	会议 ／ 考察
2003 年 9 月 1 至 3 日	申诉专员戴婉莹女士 助理申诉专员唐建生先生	在巴布亚新畿内亚马当省举行的第二十一届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议
2003 年 9 月 30 日至 10 月 3 日	申诉专员戴婉莹女士	在加拿大魁北克省举行的国际申诉专员协会常务理事会会议
2003 年 10 月 19 至 23 日	申诉专员戴婉莹女士 助理申诉专员马启浓先生 高级行政主任林文明先生 高级调查主任王达明先生 调查主任黄杰程先生 调查主任崔毅贤先生	在澳门特别行政区举行的亚洲申诉专员协会常务理事会会议

附件 16

会议及考察

日期	参加者	会议／考察
2003 年 11 月 2 至 9 日	申诉专员戴婉莹女士 助理申诉专员马启浓先生 总行政主任莫润泉先生 总调查主任陈明基先生 高级行政主任林文明先生 高级调查主任黄伟平先生 高级调查主任卢志柏女士 高级调查主任黄耿忠先生 调查主任冼子洁女士 调查主任颜启聪先生	在北京、桂林和成都与中国监察学会举行的交流活动
2004 年 1 月 5 至 9 日	申诉专员戴婉莹女士	在蒙古首都乌兰巴托举行的「优质管治」会议
2004 年 2 月 16 至 21 日	申诉专员戴婉莹女士	在巴基斯坦首都伊斯兰堡举行的亚洲申诉专员协会小组委员会会议
2004 年 3 月 2 日	申诉专员戴婉莹女士 总调查主任王达明先生 高级外务主任陈锡霞女士	与监察部外事局人员在深圳会面

表 1

个案数字

	报告年度 #				
	1999-2000	2000-01	2001-02 (10½ 月)	2002-03	2003-04
(A) 接到的查询	**9,323**	**11,821**	**12,900**	**14,298**	**12,552**
(B) 接到的投诉	**3,101**	**3,709**	**3,736**	**4,382**	**4,661**
(C) 由上年度转入的投诉	**891**	**581**	**814**	**760**	**772**
(D) 须处理的投诉 = (B) + (C)	**3,992**	**4,290**	**4,550**	**5,142**	**5,433**
(E) 已处理并终结的投诉个案	**3,411**	**3,476**	**3,790**	**4,370**	**4,345**
初步查讯后终结的投诉	**1,436**	**1,064**	**1,567**	**2,172**	**1,834**
— 转介被投诉部门／机构回覆后终结(「现处计划」)	467	364	353	176	203
— 提供协助／作出澄清后终结	969	700	1,214	1,996	1,631
全面调查后终结的投诉	**194**	**161**	**331**	**124**	**284**
— 投诉已撤回／中止调查	11	-	6	2	6
— 成立	22	28	18	15	14
— 部分成立	100	41	263	39	24
— 不成立	61	80	42	68	236
— 未能就投诉是否成立作出定论	-	12	2	0	1
— 投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处	-	-	-	-	3
调解后终结的投诉	**10**	**29**	**19**	**6**	**7**
评审后决定无须调查的投诉	**1,417**	**1,859**	**1,563**	**1,729**	**1,892**
— 受条文所限不得调查	592	795	685	971	1,259
— 不在本署职权范围内	825	1,064	878	758	633
投诉已撤回／中止调查	**354**	**363**	**310**	**339**	**328**
(F) 已终结的投诉的百分比 = (E) ÷ (D)	**85%**	**81%**	**83%**	**85%**	**80%**
(G) 转拨下年度的个案总数 = (D) - (E)	**581**	**814**	**760**	**772**	**1,088**
(H) 已完成的直接调查数目	**3**	**5**	**4**	**6**	**5**
(I) 已拟备的直查审研报告数目	**18**	**9**	**0**	**1**	**5**

报告年度所涵盖的日期

99/00: 16.5.99 - 15.5.00　　00/01: 16.5.00 - 15.5.01
01/02: 16.5.01 - 31.3.02　　02/03: 1.4.02 - 31.3.03
03/04: 1.4.03 - 31.3.04

由 2001／02 年度起，本署报告年度的截算日期改为 3 月 31 日，以配合财政年度的截算日期。

表 2

接到的查询／投诉数目



表 3

查询／投诉的分布情况

机构	查询数目	投诉数目
入境事务处	323	111
九广铁路公司	18	18
工业贸易署	22	5
土木工程署	11	6
土地注册处	10	7
大学教育资助委员会	1	2
公司注册处	17	4
水务署	164	81
平等机会委员会	33	9
市区重建局	24	14
立法会秘书处	3	2
民政事务总署	176	364
民航处	5	2
民众安全服务处	3	1
司法机构政务长	202	82
地政总署	245	283
行政长官办公室总务室	7	13
投资推广署	1	6
社会福利署	424	142
拓展署	12	13
知识产权署	2	1
法律援助署	163	66
房屋署	839	492
政府化验所	2	1
政府物料供应处	2	1
政府物流服务署	5	4
政府飞行服务队	0	1
政府产业署	9	12
政府统计处	2	3
政府新闻处	3	1
政府总部 —（不分类）	196	0
政府总部 — 工商及科技局	0	5
政府总部 — 公务员事务局	3	40
政府总部 — 民政事务局	1	12
政府总部 — 房屋及规划地政局	4	10
政府总部 — 政务司司长私人办公室	0	1
政府总部 — 政务司司长办公室	3	21
政府总部 — 保安局	0	4
政府总部 — 财政司司长私人办公室	0	1
政府总部 — 财经事务及库务局	0	4
政府总部 — 教育统筹局	91	88
政府总部 — 经济发展及劳工局	1	4
政府总部 — 卫生福利及食物局	1	7
政府总部 — 环境运输及工务局	0	17
香港天文台	3	0
香港考试及评核局	34	11
香港金融管理局	28	16
香港房屋协会	69	38

表 3
查询／投诉的分布情况

机构	查询数目	投诉数目
香港房屋委员会	62	38
香港海关	51	21
香港康体发展局	8	4
香港电台	13	8
香港艺术发展局	2	1
律政司	33	16
食物环境卫生署	521	249
差饷物业估价署	29	32
建筑署	16	12
屋宇署	216	147
破产管理署	50	27
个人资料私隐专员公署	12	13
库务署	10	9
消防处	49	26
海事处	20	2
规划署	12	94
邮政署	98	56
康乐及文化事务署	145	114
渠务署	37	29
强制性公积金计划管理局	52	14
税务局	132	61
劳工处	205	45
电讯管理局	45	9
路政署	56	73
资讯科技署	1	1
运输署	211	173
雇员再培训局	13	9
渔农自然护理署	72	35
影视及娱乐事务管理处	12	4
审计署	1	2
机场管理局	3	2
机电工程署	20	17
卫生署	96	254
学生资助办事处	79	22
选举事务处	12	15
环境保护署	51	74
医院管理局	402	140
医疗辅助队	2	0
职业训练局	39	9
惩教署	40	227
证券及期货事务监察委员会	28	10
合計	**6,118**	**4,120**

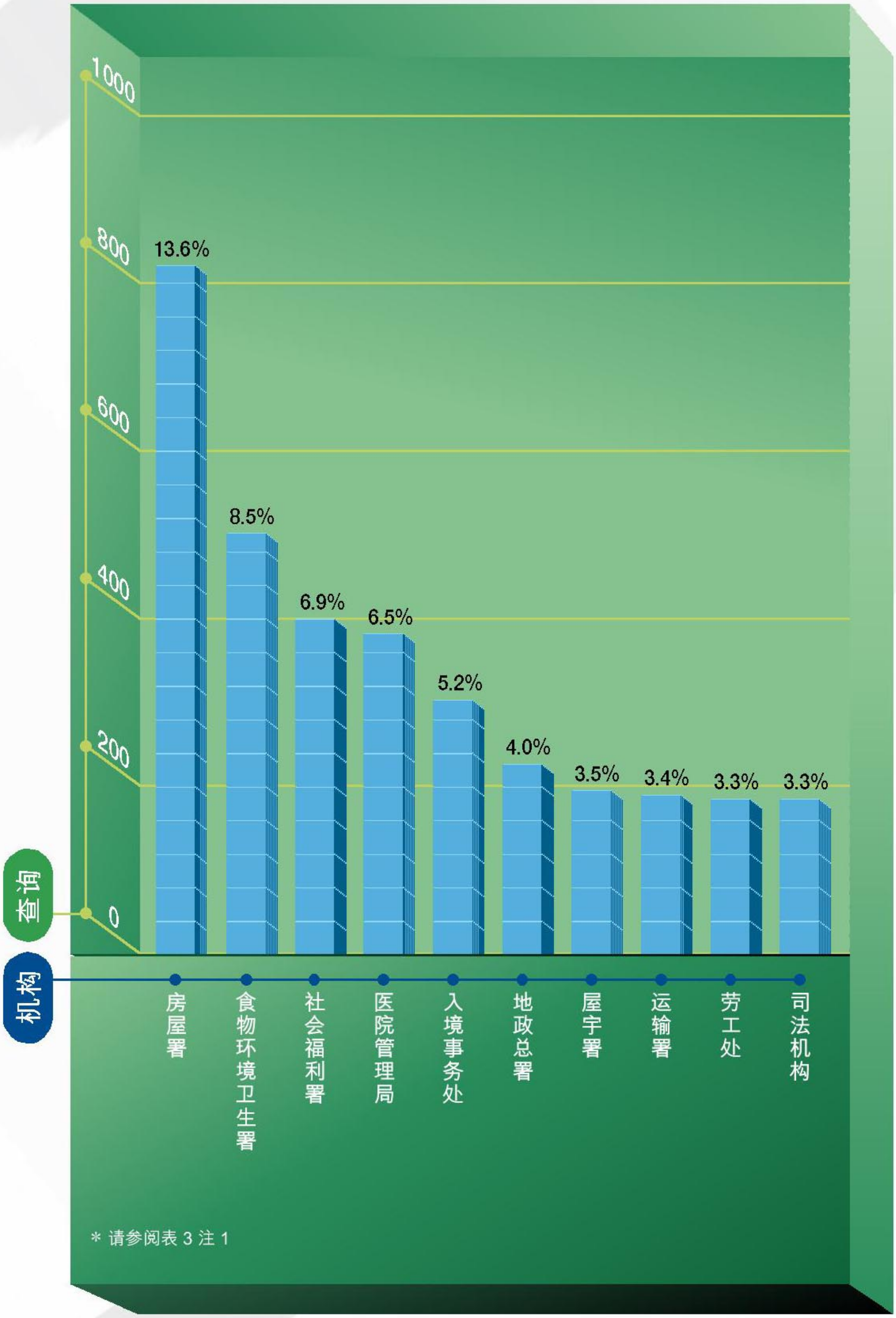
注 1：表 1 所列本署接到的查询及投诉总数，分别是 12,552 宗及 4,661 宗。这两项数字与表 3 的数字有差别，因为：

- 涉及多于一个机构的查询／投诉，会分别计入各有关机构的统计数字内。
- 涉及申诉专员职权范围以外的机构的查询／投诉数字，并无列入表 3 内。

注 2：《申诉专员条例》附表 1 所列，但在本年度内本署并没有接到有关他们的查询／投诉的机构，则无列入表 3。

表 4

最多人查询的十个机构*



* 请参阅表 3 注 1

表 5

最多人投诉的十个机构*

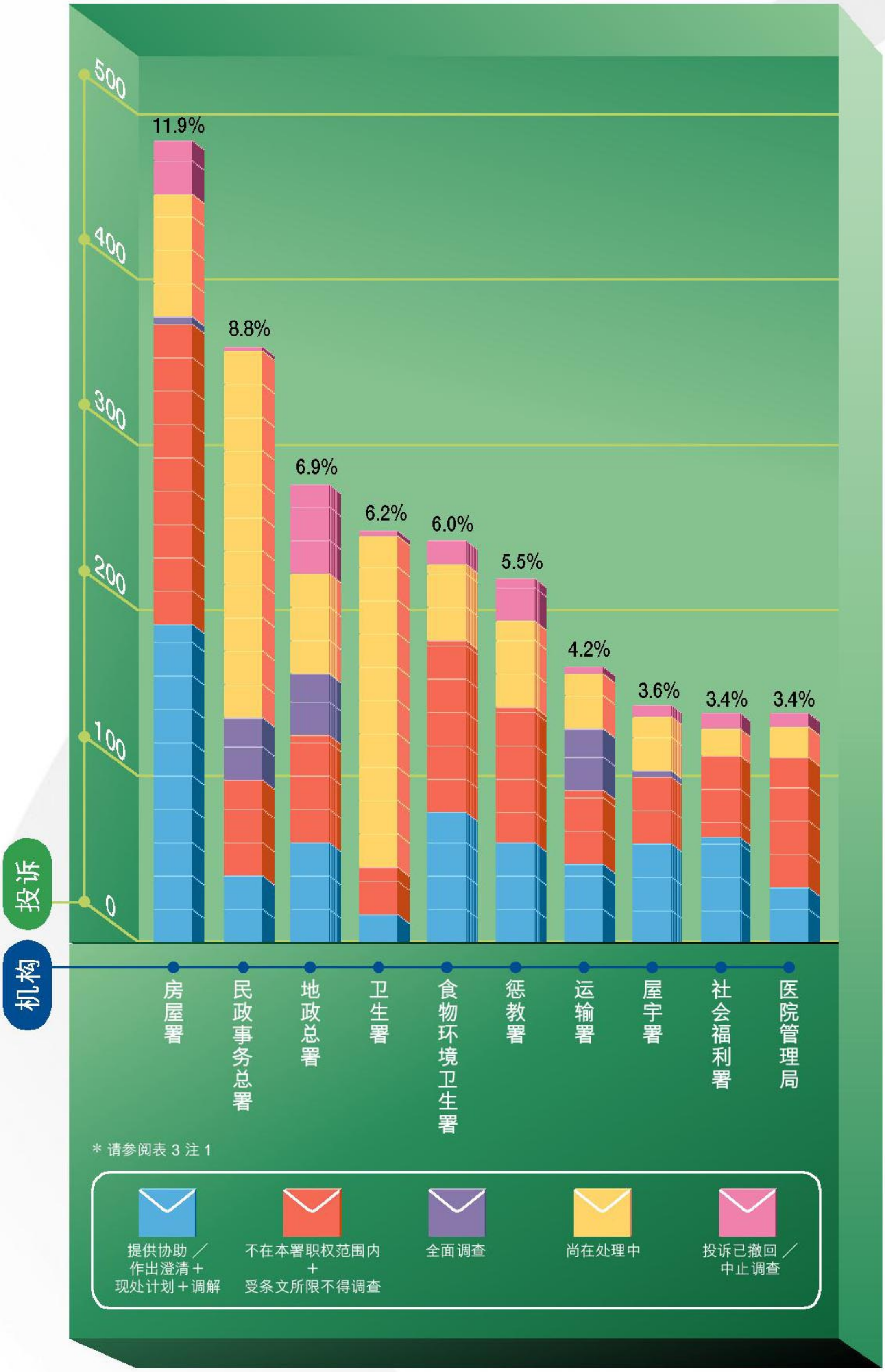


表 6

已终结的投诉个案性质：4,345 宗

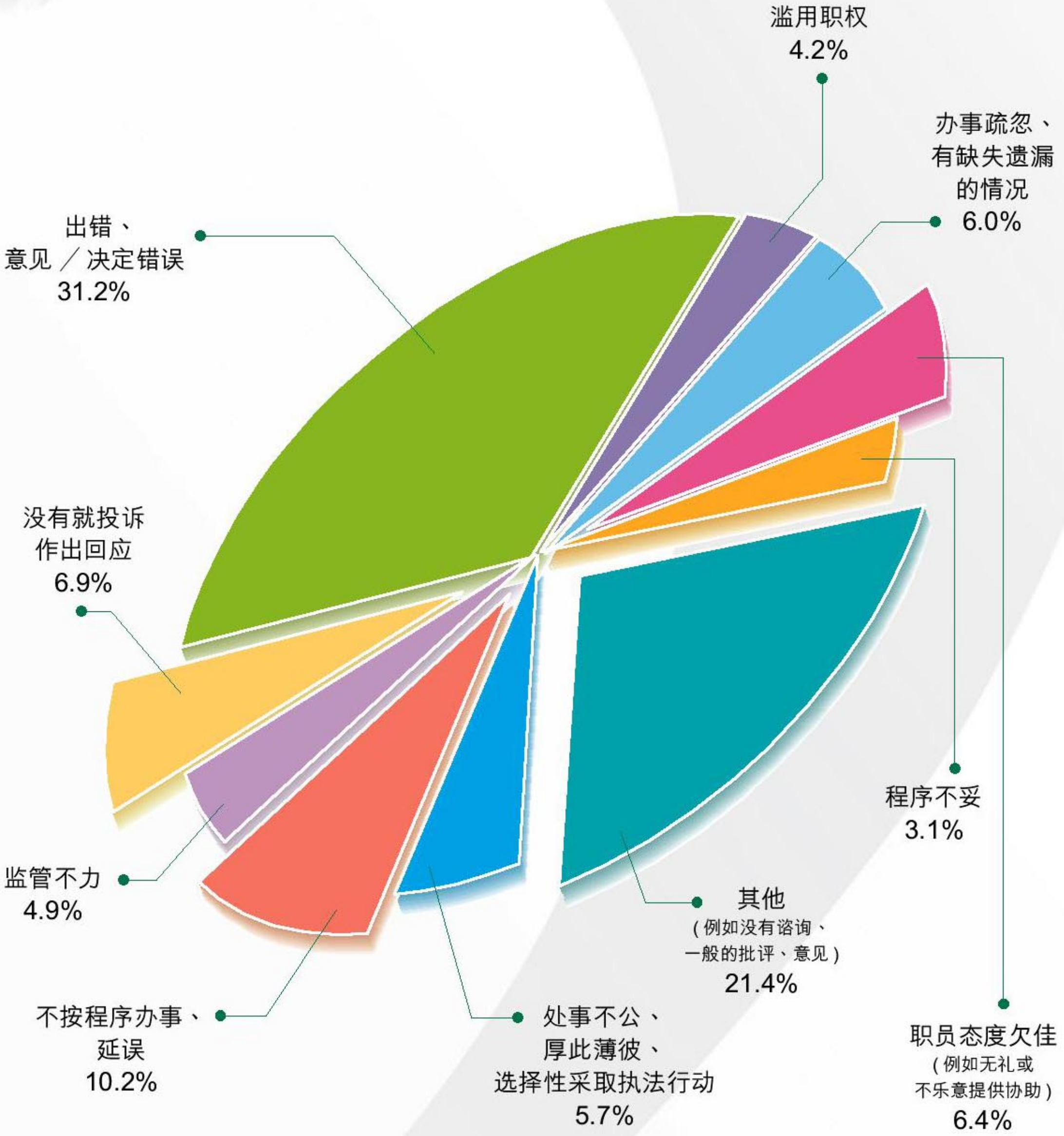


表 7

已终结的投诉个案分类：4,345 宗

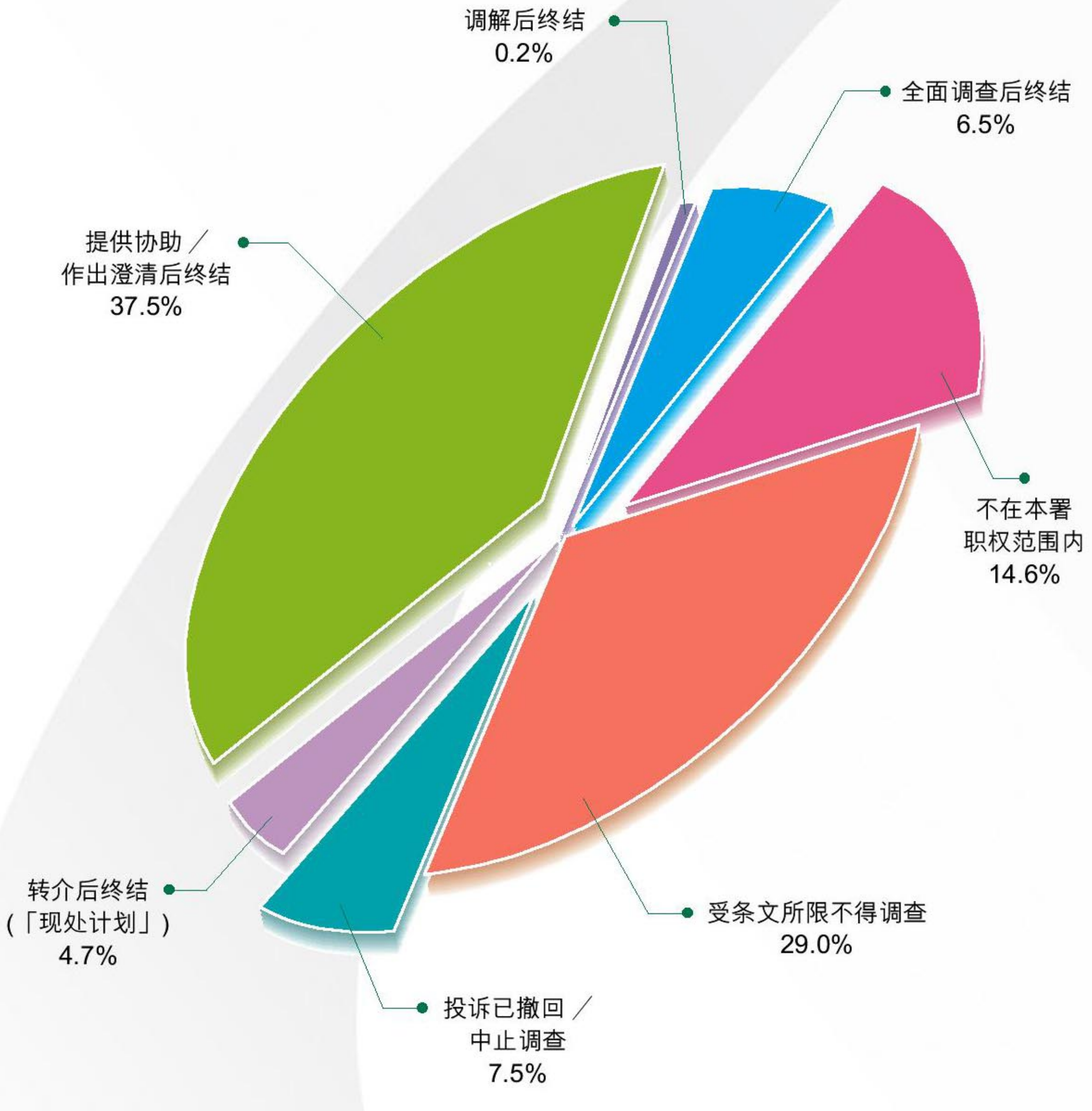


表 8

经全面调查后终结的投诉个案结果：284 宗

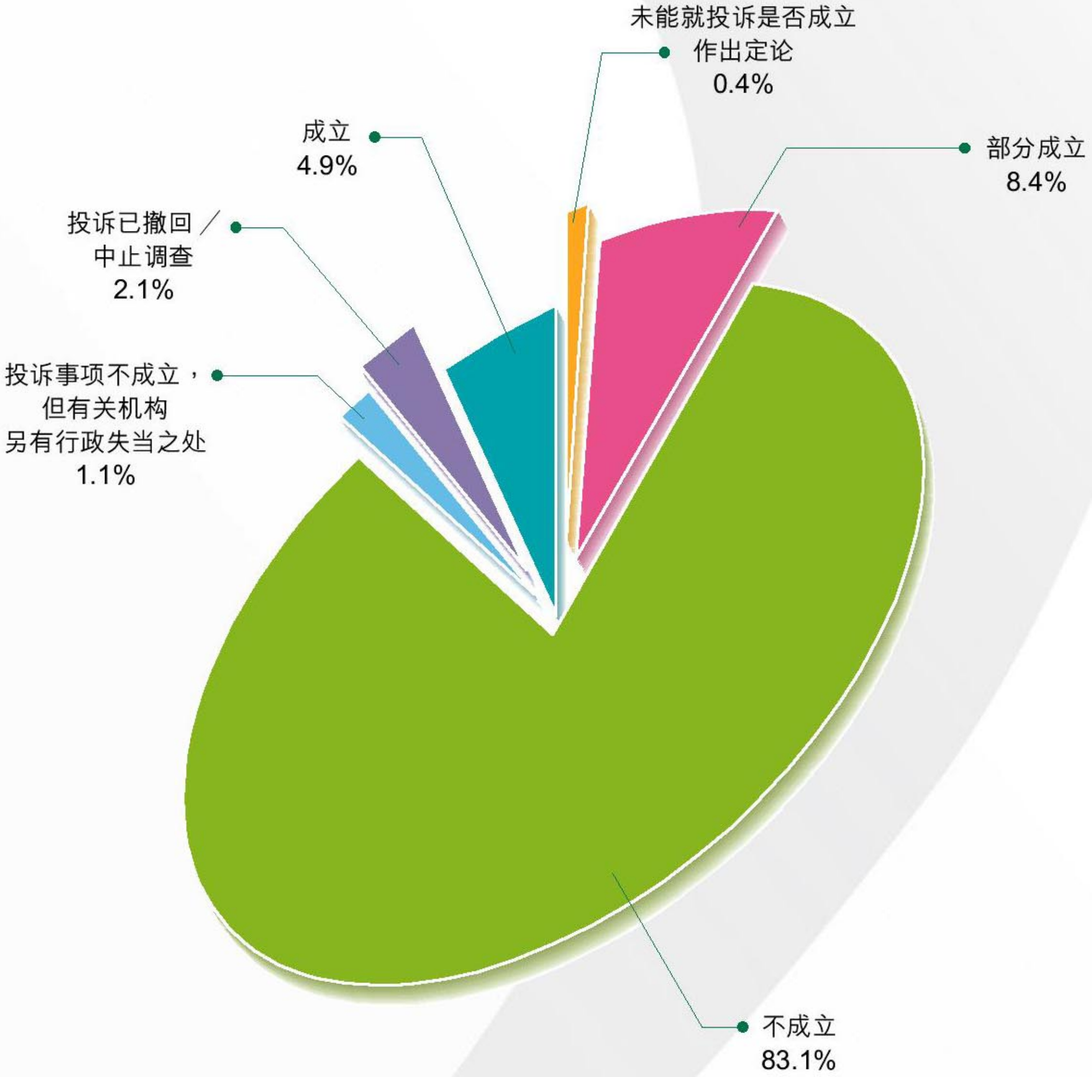


表 9

以提供协助 ／ 作出澄清的方法终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	建议采取／已采取补救措施的个案	并无证据证明行政失当的个案	未能作出定论的个案	申诉专员就推行全面的改善措施提出建议
入境事务处	39	3 (8%)	32 (82%)	4 (10%)	1
九广铁路公司	4		4(100%)		
工业贸易署	4		4(100%)		
土木工程署	3		3(100%)		
土地注册处	3		3(100%)		
公司注册处	4		3 (75%)	1 (25%)	
水务署	48	6 (12%)	42 (88%)		10
平等机会委员会	4	1 (25%)	2 (50%)	1 (25%)	3
市区重建局	8		8(100%)		
立法会秘书处	1		1(100%)		
民政事务总署	161	9 (6%)	150 (93%)	2 (1%)	13
民航处	1		1(100%)		
司法机构政务长	28	1 (4%)	23 (82%)	4 (14%)	1
地政总署	105	17 (16%)	85 (81%)	3 (3%)	31
行政长官办公室总务室	8	5 (63%)	2 (25%)	1 (12%)	7
私人机构 ／ 个人 ／ 公司	1		1(100%)		
其他法定机构	1		1(100%)		
社会福利署	69	4 (6%)	62 (90%)	3 (4%)	
拓展署	6	1 (17%)	5 (83%)		1
法律援助署	29	4 (14%)	25 (86%)		6
房屋署	166	45 (27%)	115 (69%)	6 (4%)	14
政府化验所	1		1(100%)		
政府物流服务署	1		1(100%)		
政府产业署	6		6(100%)		
政府新闻处	1	1 (100%)			
政府总部					
— 工商及科技局	5		5(100%)		1
— 公务员事务局	3		3(100%)		
— 民政事务局	6	1 (17%)	5 (83%)		1
— 房屋及规划地政局	2		2(100%)		
— 政务司司长办公室	17	6 (35%)	11 (65%)		4
— 保安局	1		1(100%)		
— 财经事务及库务局	3		3(100%)		
— 教育统筹局	43	2 (5%)	41 (95%)		
— 经济发展及劳工局	2		2(100%)		
— 卫生福利及食物局	2		1 (50%)	1 (50%)	
— 环境运输及工务局	5	2 (40%)	3 (60%)		2
香港考试及评核局	3		3(100%)		
香港金融管理局	12	1 (8%)	11 (92%)		1
香港房屋协会	12		12(100%)		
香港房屋委员会	12	3 (25%)	9 (75%)		2
香港海关	4	1 (25%)	3 (75%)		1

表 9

以提供协助／作出澄清的方法终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	建议采取／已采取补救措施的个案	并无证据证明行政失当的个案	未能作出定论的个案	申诉专员就推行全面的改善措施提出建议
香港康体发展局	2		2 (100%)		
香港电台	2	1 (50%)	1 (50%)		
香港艺术发展局	1	1 (100%)			
香港警务处	3	1 (33%)	2 (67%)		
律政司	3	1 (33%)	2 (67%)		
食物环境卫生署	203	16 (8%)	184 (91%)	3 (1%)	29
差饷物业估价署	21	4 (19%)	17 (81%)		2
建筑署	2	1 (50%)	1 (50%)		2
屋宇署	83	12 (15%)	70 (84%)	1 (1%)	14
破产管理署	16	1 (6%)	14 (88%)	1 (6%)	2
个人资料私隐专员公署	6	1 (17%)	5 (83%)		1
库务署	4		4 (100%)		
消防处	8	1 (12.5%)	7 (87.5%)		
规划署	5		5 (100%)		
邮政署	20	8 (40%)	11 (55%)	1 (5%)	9
康乐及文化事务署	44	12 (27%)	32 (73%)		20
渠务署	14	2 (14%)	12 (86%)		6
强制性公积金计划管理局	7		7 (100%)		
税务局	34	10 (29%)	24 (71%)		3
劳工处	26	3 (12%)	23 (88%)		6
电讯管理局	5		4 (80%)	1 (20%)	
路政署	21	8 (38%)	13 (62%)		3
廉政公署	1		1 (100%)		
运输署	53	6 (11%)	47 (89%)		3
雇员再培训局	3		3 (100%)		
渔农自然护理署	14	4 (29%)	10 (71%)		3
影视及娱乐事务管理处	3		3 (100%)		
机场管理局	1		1 (100%)		
机电工程署	6	1 (17%)	5 (83%)		2
卫生署	18	2 (11%)	15 (83%)	1 (6%)	3
学生资助办事处	10	3 (30%)	7 (70%)		4
选举事务处	6		4 (67%)	2 (33%)	
环境保护署	22	1 (5%)	21 (95%)		5
医院管理局	46	6 (13%)	33 (72%)	7 (15%)	7
职业训练局	2		2 (100%)		
惩教署	75		59 (79%)	16 (21%)	
证券及期货事务监察委员会	7		7 (100%)		
合计	**1,631**	**219**	**1,353**	**59**	**223**

注 1：《申诉专员条例》附表1所列，但在本年度内本署并没有以提供协助／作出澄清的方法终结有关他们的投诉个案的机构，则无列入表 9。

表 10A

终结投诉个案所需的时间

时间 \ 年度	1999-2000	2000-01	2001-02 (10½ 月)	2002-03	2003-04
少于 1 个月	44.7%	56.5%	53.7%	59.2%	**56.4%**
1 至 3 个月	23.2%	20.5%	18.3%	15.1%	**14.8%**
3 至 6 个月	26.6%	20.5%	22.6%	24.0%	**27.0%**
6 至 9 个月	4.3%	1.7%	2.1%	0.9%	**1.0%**
9 至 12 个月	0.9%	0.6%	0.9%	0.3%	**0.4%**
超过 12 个月	0.3%	0.2%	2.4%	0.5%	**0.4%**
合计	**3,411**	**3,476**	**3,790**	**4,370**	**4,345**

表 10B

以全面调查及其他方法终结投诉个案所需的时间

时间 \ 年度	1999-2000	2000-01	2001-02 ($10^1/_2$ 月)	2002-03	2003-04
全面调查后终结的投诉					
少于 3 个月	5.2%	6.8%	0.3%	0.8%	**37.7%**
3 至 6 个月	55.0%	49.7%	50.8%	56.5%	**45.4%**
6 至 9 个月	25.3%	26.1%	13.6%	14.5%	**8.4%**
9 至 12 个月	8.8%	13.7%	8.4%	9.7%	**3.9%**
超过 12 个月	5.7%	3.7%	26.9%	18.5%	**4.6%**
投诉个案数目	**194**	**161**	**331**	**124**	**284**
以其他方法终结的投诉 （即表 1(E)项所列的个案，但全面调查后终结的投诉除外）					
少于 1 个月	47.3%	59.3%	58.8%	60.9%	**60.3%**
1 至 3 个月	24.3%	21.2%	20.0%	15.5%	**13.2%**
3 至 6 个月	24.8%	19.0%	19.9%	23.1%	**25.7%**
6 至 9 个月	3.1%	0.5%	1.0%	0.4%	**0.5%**
9 至 12 个月	0.5%	0.0%	0.2%	0.1%	**0.2%**
超过 12 个月	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	**0.1%**
投诉个案数目	**3,217**	**3,315**	**3,459**	**4,246**	**4,061**

活动剪影



在地铁车厢内的电子资讯板宣传本署的热线。

在屋苑商场举办巡回展览，现场播放宣传短片及进行问答游戏。





本署在举办巡回展览的商场附近悬挂宣传横额。

本署印制的宣传海报，除了透过各个政府部门派发外，亦在多处公众地方张贴。





太平绅士参加本署的「太平绅士协助推广计划」活动，参观香港中央图书馆。



香港天文台职员向太平绅士介绍天文台的工作，并分享处理市民投诉的经验。

活动剪影



本署职员向参观资源中心的老人团体介绍本署的职权范围及工作。



本署定期发信予各中小学，邀请学生参观本署。

活动剪影



申诉专员戴婉莹女士在「投诉处理」专题研讨会上，讲述本署如何处理投诉。

在专题研讨会上，本署的医务顾问黄重光医生（右）以活蛇作道具，指导参加者如何处理复杂的投诉。





研讨会有三百多位公务员及公营机构代表参加，反应热烈。



时事评论员郑经翰先生（中）与助理申诉专员马启浓先生（右）在研讨会上，引领参加者分析及研究投诉个案。



在研讨会上，香港调解会的代表讲述调解服务在排解纠纷方面所担当的角色。

活动剪影



申诉专员戴婉莹女士与「申诉专员嘉许奖」的得奖者和得奖部门／公营机构代表合照留念。



本年度「申诉专员嘉许奖」的三个得奖政府部门为运输署、食物环境卫生署及邮政署。三个部门的代表与申诉专员戴婉莹女士合照。

活动剪影



本署定期召开记者招待会，向传媒讲述调查工作的最新情况。

申诉专员戴婉莹女士在记者招待会上打趣地说：「小黑猪表示有关的机构表现欠佳；亦可以让本署人员纾缓一下压力……」。





申诉专员戴婉莹女士接受电子传媒访问，分享担任申诉专员多年的苦与乐。

申诉专员戴婉莹女士与传媒代表茶叙，总结本署过往的工作及畅谈未来的计划。



活动剪影



申诉专员戴婉莹女士出席国际申诉专员协会地区会议时与协会成员合照留念。



申诉专员戴婉莹女士于亚洲申诉专员协会理事会会议后与众理事在澳门景点「龙环葡韵」合照留念。



申诉专员戴婉莹女士率团到北京，与监察部副部长黄树贤先生会面，交流工作经验。

申诉专员戴婉莹女士和澳门廉政专员张裕先生（右）到深圳与监察部外事局局长孙文健先生（左）会面，交流工作情况及未来动向。



活动剪影



申诉专员戴婉莹女士会见国务院法制办公室副主任李适时先生，并就两地的申诉及检察工作交流经验。



申诉专员戴婉莹女士与中国海关总署政法司代表团在本署合照留念。



副申诉专员余黎青萍女士（前排右二）和助理申诉专员唐建生先生（前排左一）接待香港大学专业进修学院的研究生。



亚洲申诉专员协会理事会理事于2003年10月到访本署。